

Bulletin résidents-familles

Dans ce numéro :

Mot de la directrice générale	1
Prévention de la maltraitance	1
L'hygiène des mains	1
Permis de stationnement	2
Programmation musicale au Bistro	2
Commissaire local aux plaintes	2



Mot de la directrice générale



Prévention de la maltraitance



L'hygiène des mains, un geste simple pour la protection de tous



Tournée de la direction

C'est avec un immense plaisir que le 17 septembre dernier, nous avons débuté les rencontres de la tournée de la direction 2018. Celles-ci se tiendront jusqu'au 5 octobre prochain. Ces rencontres me donnent l'opportunité d'échanger avec tous les membres du personnel, de tous les secteurs et ce, sur tous les quarts de travail (jour, soir et nuit). Au total, 35 rencontres auront lieu sur les unités ou dans les secteurs de travail respectifs. Lors de nos échanges, je suis très fière de pouvoir entendre les "bons coups" qui sont réalisés par les équipes. Ils sont nombreux et visent ultimement le bien-être et la satisfaction de nos résidents et des familles. Je tiens à féliciter et à remercier toutes les personnes rencontrées pour les échanges constructifs que ces rencontres nous apportent. Je veux également souligner le support de tous les gestionnaires lors de cette tournée et les remercier pour leur travail de proximité auprès de toutes les équipes. Un bilan de la tournée 2018 sera communiqué ultérieurement.

*La directrice générale
Manon Dufresne*

Le Groupe Roy Santé a révisé sa politique de prévention de la maltraitance, de l'abus ou de la négligence envers les résidents. Un dépliant est disponible à la réception des deux établissements. Les employés, bénévoles, gestionnaires, partenaires, résidents et visiteurs doivent prendre les moyens pour prévenir et éviter tout comportement contrevenant au bien-être et au respect des résidents. Il est de la responsabilité de tous d'être à l'affût des indices de vulnérabilité et de maltraitance. En cas de maltraitance présumée, un signalement doit être effectué dans les plus brefs délais. Le Groupe Roy Santé s'engage à prendre toutes les mesures requises pour assurer la confidentialité des renseignements. Aucune mesure de représailles ne peut être exercée contre une personne ayant fait un signalement de bonne foi.

*La directrice générale
Manon Dufresne*

Il est important de se laver les mains quand :

- Elles sont souillées ou sales;
- Après avoir toussé ou éternué;
- Après s'être mouché ou avoir mouché une autre personne;
- Avant de manipuler de la nourriture ou de porter ses mains près de sa bouche;
- Après être allé aux toilettes.

Deux (2) moyens efficaces pour assurer l'hygiène des mains :

- **Utiliser l'eau et le savon** : Il faut bien faire mousser le savon en se frottant les mains ensemble durant 30 à 60 secondes, puis les rincer.
- **Utiliser le gel alcoolisé contenant 70 % (v/v) d'alcool** (ex. : Stérigel) : Une friction des mains de 20 à 30 secondes est nécessaire, jusqu'à ce que les mains soient sèches. Porter une attention particulière aux zones fréquemment oubliées lors de l'hygiène des mains : le pouce, entre les doigts, sous les ongles, le côté externe de la main ainsi que la paume de la main et le poignet. Vos mains propres font la différence!

*Jonathan Robillard, conseiller clinique
en prévention des infections*

Les résidents du 5^e étage au CHSLD St-Georges remercient madame Patricia et ses membre de la chorale "Les voix du bonheur" qui sont venus chanter exclusivement pour eux samedi le 22 septembre 2018 en après-midi. C'était merveilleux !

Carla Lopes, Service des loisirs

Bulletin résidents-familles

Permis de stationnement pour un répondant ou proche d'un résident au CHSLD St-Georges

Nous vous rappelons que les familles ou proches des résidents du CHSLD St-Georges ont maintenant la possibilité d'obtenir un stationnement gratuit lorsqu'ils visitent un résident de l'établissement. Une nouvelle politique est en vigueur à cet effet depuis juin dernier. Il est à noter qu'un seul permis de stationnement gratuit peut être octroyé par résident hébergé au CHSLD St-Georges. Le permis de stationnement ne peut pas être partagé par plusieurs personnes. Les renseignements tels que le nom de la personne, le numéro de la plaque d'immatriculation, la marque et le modèle du véhicule à stationner, devront être fournis à monsieur Jean-François Gauthier, conseiller en milieu de vie au Groupe Roy Santé (514-849-1357 poste 2500), par le répondant officiel du résident. Le numéro de plaque d'immatriculation permettra de reconnaître le véhicule à stationner. Aucun permis ne sera délivré. Toute modification (nom, plaque d'immatriculation, marque et modèle) devra être transmise à monsieur Gauthier. Il faut prévoir un délai de 10 jours pour l'application de chaque modification apportée. Ce permis de stationnement autorisé ne garantit pas la disponibilité du stationnement puisque le nombre de places est restreint. Les membres de famille, le répondant et les proches d'un résident peuvent aussi acheter des carnets de billets au coût actuel de 140\$ pour 25 billets, 252\$ pour 50 billets et 360\$ pour 75 billets (frais de livraison en sus) en appelant au 514-673-4864.

*La directrice générale
Manon Dufresne*

Programmation musicale au Bistro du CHSLD St-Georges



Le CHSLD St-Georges s'est doté d'un nouveau système audio permettant d'offrir une sélection musicale variée aux utilisateurs du Bistro. La musique sera diffusée tout au long de la journée en tenant compte des intérêts musicaux des utilisateurs, à différentes plages horaires. Nous avons priorisé les préférences musicales des résidents et de leurs proches pendant les heures d'affluence de la clientèle. Nous espérons que les choix vous plairont. Bonne écoute !

*Muriel Frénois
Chef des services de réadaptation*



L'Halloween à St-Georges

Sous le thème "hippie", nous invitons les employés, résidents et proches à se costumer le mercredi 31 octobre prochain. Des surprises seront remises à ceux et celles qui seront costumés. Les personnes déguisées auront de plus la chance de participer à un tirage. Ils pourront se procurer un coupon de participation à la réception entre 8h30 et 15h30. Une carte-repas d'une valeur de 20\$ sera offerte le lendemain. Bonne chance à tous !

Service des loisirs

SAVIEZ-VOUS QUE....

La prochaine messe commémorative célébrée au CHSLD St-Georges est prévue le jeudi 8 novembre 2018 à 14h00.

Commissaire local au plaintes et à la qualité



En plus du traitement des plaintes, le commissaire local ne peut remplir que des fonctions liées à la qualité des services et au respect des droits des usagers. Parmi ses autres fonctions, il doit répondre aux demandes d'assistance des usagers qui ne souhaitent pas porter plainte mais qui ont besoin d'un accompagnement et d'un soutien pour obtenir un service auquel ils pensent avoir droit. Aussi, le commissaire a un pouvoir d'intervention décrit dans la loi, un rôle qui lui permet donc d'intervenir suite à ses propres observations ou à des informations obtenues par des personnes qui ne sont pas touchées directement par des services et qui ne peuvent pas, selon cette loi, être l'auteur d'une plainte, comme un bénévole ou un employé. Ce sont ces interventions du commissaire qui pourront permettre, dans certaines situations, d'améliorer la qualité d'un service ou de contribuer au respect des droits des usagers en dehors du processus officiel du traitement d'une plainte. Enfin, le commissaire local transmet ses rapports annuels directement au Ministère ainsi qu'au Comité de direction et au Comité de vigilance de l'établissement. Pour plus d'information, vous pouvez me joindre en me laissant un message au poste 2555 pour le CHSLD St-Georges ou au poste 3120 pour le Centre Le Royer. Je réponds aussi, bien sûr, à toute plainte ou demande écrite qui m'est envoyée à l'adresse de votre établissement.

Denis Chaput, Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services