

Bulletin résidents-familles

Dans ce numéro :

| | |
|---|---|
| Mot de la directrice générale | 1 |
| Visite d'évaluation de la qualité | 1 |
| Déclaration de toutes les situations | 2 |
| Sécurité de l'administration de la médication | 2 |
| Un mot sur la prévention des infections | 2 |



Mot de la directrice générale



L'auditeur nous a aussi encouragés à mieux faire connaître les différentes modalités mises en œuvre pour réduire les risques à la santé et au mieux-être des employés. Dans quelques semaines, la décision du BNQ nous sera communiquée et nous vous la ferons connaître.

Nous savons que les temps difficiles des derniers mois ont ébranlé plusieurs pratiques et même certaines convictions. Nous savons aussi que les employés ont vécu plusieurs gammes d'émotions en raison de la situation sanitaire en vigueur. Nous tenions donc à vous informer que nous mettons en place plusieurs mesures pour favoriser la qualité de vie au travail et soutenir les employés dans cette période difficile.

Nous vous invitons à témoigner, comme nous, votre reconnaissance à l'égard du personnel.

Diane Gauthier,
Directrice générale par intérim

Visite d'évaluation de la qualité du Ministère de la Santé

Au cours des trois derniers mois, le Groupe Roy Santé a reçu la visite des évaluateuses du ministère afin de valider la conformité de nos milieux de vie avec les orientations ministérielles sur la qualité des services.

Les évaluateuses se sont présentées dans nos établissements de manière non planifiée, afin de valider les mesures mises en place pour assurer aux résidents un milieu de vie de qualité, malgré les mesures sanitaires en place. Elles ont entre autres évalué : l'application du programme de marche pour les résidents, l'animation du milieu de vie et les activités sur les unités, la propreté de l'environnement, la sécurité de l'accès aux produits de prévention des infections, la discrétion de l'affichage, l'utilisation des aires communes, la qualité de l'activité repas, les interactions du personnel avec les résidents, etc.

Lors des rencontres de bilan, les évaluateuses ont émis plusieurs commentaires très positifs sur nos milieux de vie. Elles ont entre autres souligné l'attitude bienveillante du personnel à l'égard des résidents ainsi que des paroles douces et des interventions souriantes et adaptées à la clientèle. Nous poursuivons nos efforts collectifs pour que nos milieux de vie ne soient pas ensevelis sous les mesures de prévention, tout en maintenant la rigueur d'application de ces mesures qui assurent la sécurité des résidents. Nous vous remercions pour votre confiance.

Anne-Marie Cyr,
Coordonnatrice à la gestion de la qualité

Le 24 février dernier, a eu lieu la visite des auditeurs du Bureau de Normalisation du Québec (BNQ) pour vérifier notre niveau de conformité au programme « Entreprise en santé ». Une telle visite doit se tenir chaque année bien que le Groupe Roy Santé soit accrédité depuis 2016. Cet audit était d'autant plus sensible qu'il permettait de faire la transition entre deux versions de la norme, visant à nous faire accréditer au niveau « Entreprise en Santé Élite ». Deux auditeurs ont mené des entrevues virtuelles auprès de 27 personnes et ont revu la documentation en lien avec les activités réalisées.

L'auditeur a livré un rapport verbal où plusieurs points positifs ont été relevés dont l'engagement de la direction envers la santé et le mieux-être des employés, la multitude de moyens permettant d'identifier et de contrôler les risques à la santé physique et psychologique des employés, l'implication des membres du Comité santé et mieux-être dans la recherche de solutions aux défis de gestion. En effet, notre équipe de gestion a travaillé à mettre sur pied plusieurs activités pour soutenir les employés au cours des derniers mois.

Bulletin résidents-familles

Déclaration de toutes les situations



Il est important de déclarer tous les événements et situations à risques. L'objectif des déclarations est d'améliorer la qualité des soins et des services ainsi que la sécurité des employés et des résidents. Plusieurs modalités sont disponibles pour que les employés effectuent des déclarations telles que les formulaires de déclaration de situation à risque, de déclaration des accidents ou des incidents, des fiches d'amélioration continue.

En tant que résidents ou que visiteurs, vous êtes invités à déclarer toute situation anormale à un membre du personnel. Ces derniers sauront quel est le meilleur moyen pour s'assurer qu'un suivi rigoureux soit apporté suite à votre déclaration.

Toutes les situations doivent être déclarées, incluant les vols ou disparition d'objets, les erreurs interceptées au niveau de l'alimentation, le non-respect des plans de travail, etc. Les déclarations nous aident à améliorer la qualité puisque nous y donnons suite. Nous vous remercions de votre implication au maintien de la qualité et de la sécurité de notre milieu de vie.

La direction



J'observe, j'entends, je déclare.

Sécurité de l'administration de la médication



La direction des soins infirmiers a mis en place plusieurs mesures en collaboration avec le service de la pharmacie afin d'assurer la sécurité de l'administration des médicaments. Nous visons à prévenir les erreurs liées à la médication. Entre autres, nous avons éliminé plusieurs concentrations de médicaments liquides, afin d'éviter les confusions entre les bouteilles d'un même médicament, nous avons aussi réduit les médicaments d'apparence similaire, afin de faciliter l'interception des erreurs.

Advenant le cas où votre médicament ou celui de votre proche semble différent ou si vous avez des questions en lien avec la médication, nous vous invitons à les communiquer au personnel soignant. Ils sont bien placés pour vous répondre ! Votre vigilance accroît la nôtre.

Nathalie Morin, directrice des soins infirmiers

Directrice des soins infirmiers



Pour rejoindre le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, M. Denis Chaput :

CHSLD St-Georges:

514 849-1357, poste 2555

Centre Le Royer:

514 493-9397, poste 3120

Un mot de la conseillère en prévention des infections

Suite à l'écllosion de COVID-19 ayant touché le Centre Le Royer en janvier 2021, plusieurs mesures ont été mises en place afin de s'assurer de l'application la plus rigoureuse possible des pratiques visant à prévenir la propagation du virus dans l'établissement. Bien que nous ne soyons pas à l'abri qu'un employé attrape le virus, il faut éviter à tout prix que celui-ci ne se propage dans nos établissements.

Suite à cette éclosion, la Santé Publique a effectué une visite de contrôle de notre milieu, pour s'assurer de notre conformité aux pratiques recommandées. Nous sommes fiers de vous informer que les pratiques mises en place ont répondu à tous les critères de qualité exigés par la Santé Publique.

Nos établissements se situent toujours en zone d'alerte élevée. Les mesures applicables à notre région sont donc toujours en vigueur. Par contre, certains aménagements sont maintenant autorisés par la Santé Publique. En effet, les résidents ont maintenant l'autorisation de se faire livrer de la nourriture du restaurant, en respectant les délais de désinfection. Vous aurez aussi remarqué que les coiffeuses sont de retour dans nos milieux de vie ! Nous vous remercions de poursuivre le respect des mesures de prévention des infections ainsi que le dépistage régulier, permettant ainsi de protéger nos milieux de vie.

Judith Lafortune, conseillère en prévention des infections et en gestion des risques