



Dans ce numéro

1 **Mot de l'équipe de direction**

1 **Rôle crucial des proches aidants**

2 **Hygiène des mains**

2 **Clinique d'impôts résidents**

2 **Déclaration de toute situation**

2 **Commissaire aux plaintes**



Au revoir 2021 Bienvenue année 2022 !

Mot de l'équipe de direction

En ce début d'année très particulier avec le variant Omicron qui crée de la turbulence dans notre réseau de santé, nous désirons prendre le temps pour vous souhaiter une bonne année 2022 et pour vous rassurer. Il est juste que cette 5^e vague nous rend une fois de plus vulnérables. Toutefois, il nous importe de vous préciser que la situation est sous contrôle et que nous avons su utiliser très rapidement les leçons apprises des vagues précédentes. Actuellement, les résidents se portent bien de façon générale et nous observons que grâce à la vaccination, les symptômes sont moins importants que lors des vagues précédentes, ce qui est une bonne nouvelle.

Les événements des dernières années nous imposent à tous une nouvelle façon de voir les choses et nous obligent également à revoir nos priorités. Plus que jamais, nous reconnaissons l'importance et la force qu'offre la collaboration, le travail d'équipe et toute l'importance de la bienveillance dans notre vie.

Nous savons maintenant que la route est pavée d'imprévus et d'inconnus et c'est pour cette raison que nous souhaitons vous adresser toute notre reconnaissance pour cette grande résilience dont vous avez tous fait preuve jusqu'à maintenant. Grâce à votre présence et votre engagement renouvelé à suivre les directives sanitaires, le quotidien des résidents est plus agréable et demeure sécuritaire.

Nous adressons des remerciements très particuliers à nos grands collaborateurs et nos employés qui sont toujours présents et très engagés à nous accompagner dans cette grande aventure.

Nos premiers remerciements vont aux comités de résidents qui offrent une réelle valeur ajoutée pour tous les résidents et les familles. Nous sommes choyés de pouvoir compter sur ces grands collaborateurs qui ont choisi d'être actifs en renouvelant leur engagement exceptionnel dans l'accompagnement et la promotion des droits des résidents.

Nos remerciements vont également aux familles et aux proches aidants qui s'adaptent avec amour et bienveillances aux réalités imposées par ces directives et consignes qui rendent parfois leur implication plus complexe. Sachez que nous avons besoin de vous.

Enfin, nous saluons la grande résilience de tous les résidents qui subissent les périodes d'isolement que leur impose cette pandémie. Nous tentons toutes sortes d'approches et stratégies créatives pour prendre soin de vous et offrir des activités adaptées au contexte actuel. Vous êtes des collaborateurs exceptionnels dans cette 5^e vague et nous tenons à saluer votre grande résilience.

Soyez assurés que toute l'équipe de direction s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir la sécurité et la qualité des soins et services offerts aux résidents.

Nos salutations à vous tous.

**Marie-France Goyette, directrice générale
et l'équipe de direction**

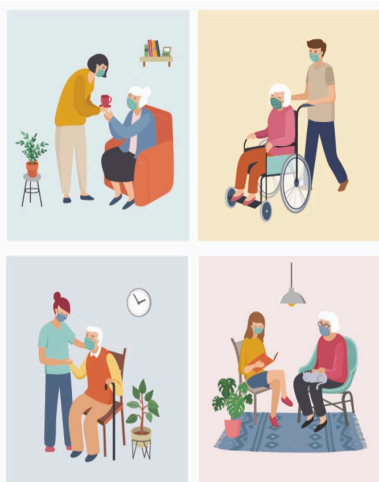
Rôle crucial des proches aidants dans nos établissements

En ce début du mois de février, mois de l'amour s'il en est un, nous tenons à souligner l'importance de la contribution des proches aidants auprès des résidents. Votre présence et l'accompagnement que vous faites auprès de vos proches dans leurs activités quotidiennes répondent à leurs besoins affectifs, contribuent à leur stimulation intellectuelle et physique, et se traduit par un impact positif sur la prévention du déconditionnement.

Dans cet esprit, nous sommes heureux de vous annoncer un allègement concernant les visites aux résidents. Depuis le 31 janvier, il est à nouveau permis d'accueillir deux proches aidants par jour, par résident et un à la fois dans la chambre.

Merci à vous, votre apport est précieux !

**Muriel Frénois,
Cheffe services de réadaptation**



Un geste simple pour la protection de tous

En ces temps fertiles pour la transmission d'infections, il y a un geste simple, mais peu banal qui fera toute la différence pour votre protection et celle de vos proches. Cette saine habitude de vie est à la portée de tous : l'hygiène des mains.

Il est important de se laver les mains :

- ✓ Lorsqu'elles sont visiblement souillées ou sales ;
- ✓ Après avoir toussé ou éternué ;
- ✓ Après s'être mouché ou avoir mouché un enfant ;
- ✓ Avant de manipuler de la nourriture ou d'amener ses mains près de sa bouche ;
- ✓ Après être allé aux toilettes.

Deux moyens efficaces pour procéder à 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 ou Purell) : une friction des mains de 20 à 30 secondes est nécessaire ou jusqu'à ce que les mains soient sèches.

Une attention particulière aux zones fréquemment oubliées :

Pouces, entre les doigts, sous les ongles, côté externe de la main, paume de la main et poignet.

Vos mains feront la différence 

Jonathan Robillard,
Chef d'unités

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 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 des soins infirmiers

J'observe, j'entends, je déclare.



Clinique d'impôts pour les résident seulement

Certains résidents esseulés peuvent bénéficier d'un service gratuit de clinique d'impôts, service offert par une bénévole du Groupe Roy Santé. Pour en bénéficier, le résident ne doit pas disposer d'un revenu supérieur à 20 000\$. D'autres conditions peuvent s'appliquer.

Les résidents nécessitant du soutien pour compléter les rapports d'impôts doivent faire parvenir leurs documents avant le 20 avril 2022 à Mme Chantal Limoges pour le Centre Le Royer et à Mme Louise Lafrance pour le CHSLD St-Georges.

Documents à remettre :

- Formulaire T4A (OAS) et T4A et/ou T4A (P) ;
- État des prestations (T5007) ;
- Documents relatifs aux frais médicaux.

Ces informations doivent accompagner vos documents :

- Nom de famille et prénom ;
- Date de naissance ;
- État civil.

Louise Lafrance
Agente administrative admission et compte à recevoir
CHSLD St-Georges
514 849 1357, poste 2360

Chantal Limoges
Adjointe administrative Centre Le Royer
514 493 9397, poste 3103



Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Le processus de traitement des plaintes a pour objectif principal d'améliorer la qualité des services. L'examen d'une situation se fait toujours dans le plus grand respect des personnes impliquées. Le commissaire aux plaintes est là pour vous écouter, comprendre, aider, conseiller et accompagner.

Si vous êtes insatisfait d'un service, contactez dans un premier temps la personne responsable de ce service. Aussi, vous pouvez joindre :

CHSLD St-Georges

Bureau du commissaire aux plaintes CIUSSS COMTL
CLPQS 3755, Chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Pavillon A
Montréal (Québec) H3T 1E2
Téléphone : 514-340-8222 poste 24222
www.ciusscentreouest.ca/plaintes

Centre Le Royer

Bureau du commissaire aux plaintes CIUSSS CEMTL
CLPQS 5415, boul. de l'Assomption
Montréal (Québec) H1T 2M4
Téléphone : 514-252-3510
commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

