



BULLETIN RÉSIDENTS-FAMILLES



MOT DE LA DIRECTION

Priorité 2024-2025 « L'EXPÉRIENCE REPAS »

Dans le cadre de la tournée annuelle de la direction, nous avons lancé notre grand projet « **PRIORITÉ 2024-2025** », soit « **L'EXPÉRIENCE REPAS** ».

Lors des derniers services essentiels, l'ensemble des gestionnaires ont été amenés à apporter leur support aux équipes dans leur travail, autrement dit, ils ont eu la chance de vivre d'enrichissantes expériences de terrain. La directrice des ressources humaines, Isabelle Dubé, et moi avons eu la chance d'aller travailler à la laverie pour nettoyer la vaisselle de toutes les unités du CHSLD Saint-Georges. Lors de cette aventure, nous avons compris que nous avons une belle opportunité d'amélioration afin non seulement de répondre davantage aux besoins et préférences des résidents, mais aussi de mieux soutenir nos employés.

Nous savons tous que les 3 repas par jour et les deux collations servi tous les jours représentent le cœur des activités quotidiennes de plusieurs résidents. Nous avons pris la mesure de toute l'importance de ces moments de la journée et de l'impact sur la qualité de vie des résidents.

Inspirée par ces constats, l'équipe de direction a décidé d'en faire une priorité pour la prochaine année. C'est donc en impliquant tous les services, tous les secteurs, tous les titres d'emploi, les partenaires et, naturellement, les résidents, les proches et les familles, que nous souhaitons revisiter le parcours de **L'EXPÉRIENCE REPAS**, de l'arrivée jusqu'au départ du résident. Nous souhaitons assurément investir par la même occasion **L'EXPÉRIENCE REPAS** des employés et visiteurs qui mangent dans nos deux établissements.

Pour y arriver, il est impératif de travailler en **collaboration** pour mettre à contribution **l'expérience**, la **connaissance** et **l'innovation** au service de **L'EXPÉRIENCE REPAS** et ainsi arriver fièrement à faire de cette grande aventure une expérience concrète d'amélioration continue de la qualité.

Le 30 avril dernier, le MSSS a effectué cette visite d'évaluation de la qualité au sein du CHSLD Saint-Georges. Les critères d'évaluation s'appuyaient sur les 6 grands thèmes de la politique d'hébergement et de soins et services de longue durée.

L'an dernier, nous vous informions qu'un nouveau cycle de 2 ans (2023-2025) d'évaluation de la qualité du milieu de vie reprenait au sein du Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS). Nous vous expliquions que ces visites d'évaluation de la qualité constituaient un des outils dont disposait le MSSS pour veiller à ce que toute personne vivant dans un milieu de vie substitut rattaché ou faisant partie du réseau public puisse bénéficier de services adéquats et d'un environnement de qualité.

La visite s'est très bien déroulée et les visiteurs ont salué la qualité des soins et des services offerts aux résidents et de la formation offerte aux prestataires de services afin de maintenir un personnel qualifié offrant des soins sécuritaires aux résidents.

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité, les quelques recommandations portaient principalement sur l'expérience-repas ce qui vient appuyer le thème choisi pour l'année 2024-2025.

Nous tenons à remercier tout le personnel ayant contribué au succès de cette visite. Vous avez su démontrer la qualité du travail que vous effectuez au quotidien auprès des résidents, familles et proches aidants.

Joignez-vous à nous **sur la route de l'Excellence!**

Dans ce numéro

- 1 Fête des pères, Fête des mères
- 1 Priorité 2024-2025 – visite ministérielle CHSLD Saint-Georges
- 1 Vente de garage CHSLD Saint-Georges
- 2 ECHO
- 2 # Je recrute – Porte ouverte
- 2 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- 3 Travaux Centre Le Royer
- 3 Respect et civilité
- 3 Veille saisonnière
- 3 Journée de lutte contre la maltraitance des aînés
- 4 Accès au dossier résident
- 4 Programme de prévention et de soins de plaies
- 4 Entretien préventif

TRADITIONNELLE VENTE DE GARAGE AU CHSLD SAINT-GEORGES!

Cette année encore, nous renouons avec cette belle tradition de vente de garage du printemps.

Les dates prévues sont :

Le 7 juin de 7h30 à 15h00

Le 8 juin de 9h00 à 13h00

Une façon de plus de mettre l'épaule à la roue pour notre santé planétaire!

Service d'animation, loisirs et
bénévolat

Qu'est-ce que le programme ÉCHO ?

ÉCHO signifie :

Évaluation Clinique Harmonisée et Objective.

Implanté au **Groupe Roy Santé** en 2008 dans un souci de maintenir une continuité tout en s'assurant de la sécurité et de la qualité des soins et services auprès des résidents.

Il s'agit d'un programme de développement des compétences cliniques pour les infirmières et infirmières auxiliaires. Ainsi, annuellement, elles sont évaluées sur les techniques de soins et les compétences cliniques. Depuis son implantation, ce programme soutient le développement d'une culture de transparence et d'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des soins et des services.

Pour cette année, grâce à l'adoucissement des mesures sanitaires imposées par la COVID, nous revenons à l'ancienne formule où nos groupes d'infirmières et d'infirmières auxiliaires seront divisés en deux auxquels chacun réalisera soit une évaluation pratique d'une technique de soins soit une évaluation théorique. À partir du mois de juin, jusqu'à la fin de l'été, les infirmières du Groupe Roy Santé seront évaluées sur une technique de soin, tandis que les infirmières auxiliaires complèteront un questionnaire théorique sur divers sujets cliniques.

La direction des soins infirmiers



#je recrute

Toujours dans le but de réduire notre main d'œuvre indépendante, **le 8 juin prochain** sera une ***journée porte ouverte*** pour recruter des infirmières et des professionnels.

Des gestionnaires seront présents toute la journée afin de rencontrer de nouveaux candidats.

Passer le mot à vos amis, familles, connaissances, et n'oubliez pas, une référence pourrait vous rapporter gros !

Commissaire 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 Saint-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@sss.gouv.qc.ca

TRAVAUX DE RÉFECTION DE LA FAÇADE AU CENTRE LE ROYER

Depuis la fin du mois d'avril, d'importants travaux de réfection ont débuté et se poursuivront jusqu'au mois de novembre.

Ces travaux consistent à renouveler la brique de la façade ainsi qu'à remplacer les fenêtres de notre établissement. Ce projet est essentiel afin d'assurer le confort et la sécurité de tous.

Nous sommes conscients de l'impact de ces travaux sur la quiétude des résidents et l'environnement de travail des employés, mais soyez assurés que nous mettrons tout en œuvre pour en diminuer la teneur.

Pour toute question, suggestion ou préoccupation, vous pouvez vous adresser à l'adresse courriel suivante

INFO-TRAVAUX.GROYS@ssss.gouv.qc.ca

Nous vous remercions pour votre compréhension et précieuse collaboration.

Maxime Paradis, Chef des installations matérielles

RESPECT ET CIVILITÉ, c'est l'affaire de tous...

*Peu importe qui nous sommes, quand on a des insatisfactions, des commentaires ou des questionnements à adresser, **on doit toujours le faire avec respect et civilité.***

*Nous vous rappelons de porter **une attention particulière aux bruits ambiants** à tous moments de la journée, car nous sommes chez eux ! **Oui c'est aussi ça l'Approche milieu de vie !***

**Au Groupe Roy Santé, c'est Tolérance Zéro !
La Bienveillance a bien meilleur goût !**

La direction

Veille saisonnière

Comme dans les années passées, avec l'été qui approche à grands pas, le Groupe Roy Santé se prépare à une veille saisonnière à la chaleur accablante propice à la grande région métropolitaine.

Il sera donc primordial durant ces chaudes températures de distribuer et boire beaucoup d'eau sans attendre d'avoir soif, ou selon les quantités indiquées par le médecin.

La cuisine distribuera aux unités des collations et boissons particulières pendant cette saison selon la disponibilité.

En temps de canicule, il faut être alerte aux symptômes de pathologies reliées à la chaleur:

- Étourdissement, confusion, maux de tête inhabituels ou troubles d'équilibre, nausées, vomissements,
- Difficulté à respirer, douleur à la poitrine ou œdème des membres inférieurs,
- Crampes musculaires, frissons ou fièvre d'installation brutale.

Si de tels symptômes surviennent, aviser rapidement l'infirmière de l'unité.

Jonathan Robillard, DSI

Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Dans le cadre de la **Journée mondiale de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées**, qui se déroulera le 15 juin prochain, nous allons distribuer aux résidents des signets à planter dans des bacs à fleurs au jardin du **CHSLD Saint-Georges le 4 juin** et au Jardin communautaire du **Centre Le Royer le 5 juin** prochain.

Les résidents pourront profiter de ces moments d'animation et de joie, et auront par la suite le bonheur de voir pousser les fleurs qu'ils auront plantées.

Bienvenue aux membres de familles qui voudraient se joindre à nous !



Accès au dossier résident

SAVIEZ-VOUS QUE... ? Les droits d'accès au dossier du représentant légal sont différents au décès ?

Avant le décès :

Le représentant légal a droit d'accès aux renseignements contenus dans le dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire pour l'exercice de ses pouvoirs, c'est-à-dire de l'ensemble des pouvoirs que peuvent exercer les tuteurs, curateurs et mandataires en plus du consentement aux soins médicaux.

Après le décès :

Lors de sa demande d'accès au dossier, le représentant légal qui souhaite avoir accès au dossier doit démontrer :

- Sa qualité d'héritier, de légataire particulier ou de représentant légal ;
- Que sa demande est nécessaire afin d'exercer ses droits relativement à son titre.

Par conséquent, lors de la demande, le testament ainsi que les recherches testamentaires du Barreau du Québec et de la chambre des notaires sont requis.

De plus, le représentant légal n'aura pas accès à l'entièreté du dossier, mais uniquement aux parties nécessaires à l'exercice de ses droits à ce titre.

Pour toute demande d'accès au dossier d'un résident, il faut communiquer avec la responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels (PRP), Judith Lafortune :

- Par téléphone : (514)849-1357 poste 2420
- Par courriel : judith.lafortune.groys@ssss.gouv.qc.ca.

La direction générale

Programme de prévention et de soins des plaies

SAVIEZ-VOUS QUE... ? Au *Groupe Roy Santé*, il existe un programme de prévention et de soins des plaies ?

La prévention et les soins des plaies font partie du plan stratégique 2020-2025 de l'organisation pour s'assurer de maintenir une constance, ainsi qu'un niveau de standard élevé sur le plan de la qualité et de la sécurité des soins prodigués selon les données probantes les plus récentes.

La démarche systématique d'évaluation des plaies comporte **4 grands axes**, soit l'évaluation, la planification, l'intervention et l'évaluation des résultats. Cette démarche a été créée en interdisciplinarité avec la direction des soins infirmiers, le service de la réadaptation, ainsi que le service alimentaire et l'équipe médicale pour s'assurer d'avoir une vision holistique de la prévention et du soin des plaies chez nos résidents.

Plusieurs outils ont été instaurés dans nos établissements afin d'assurer une prise en charge rapide des plaies et une rigueur dans la qualité des soins reçus, tels que l'échelle de Braden, les plans de traitement, les ordonnances collectives ou des horaires de positionnement. Des conseillères cliniques sont également présentes pour supporter les équipes dans l'élaboration des plans de traitements. De plus, des mesures de rendement ont été implantées afin d'assurer une vigie constante et régulière des plaies de pression ou traumatiques dans nos 2 établissements.

Un programme de prévention et de soins des plaies de qualité et innovant est et restera toujours une priorité au *Groupe Roy Santé*.

Jonathan Robillard, DSI

Entretien préventif

Savez-vous pourquoi nous faisons de l'entretien préventif? L'entretien préventif a pour but de prévenir des bris ou des défauts sur plusieurs types d'équipements. Cette pratique nous permet d'éviter des pannes ou des bris qui pourraient entraîner des conséquences importantes sur notre milieu de vie et sur les soins offerts.

Tous ensemble, continuons ces bonnes pratiques!