

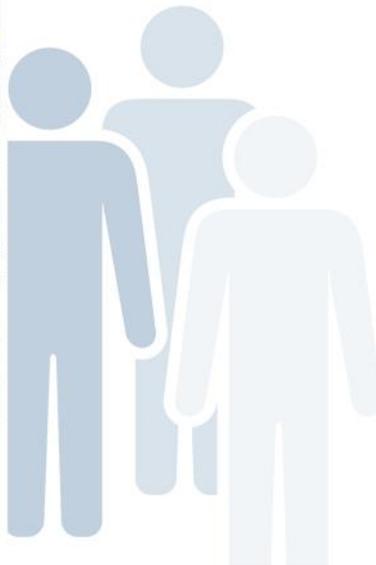
La sécurité des
résidents et du
personnel

*C'est une priorité
et c'est l'affaire de TOUS!*



Tous leurs sourires sont vrais!

Les photos de cette mosaïque ont été captées par notre personnel
et représentent nos résidents dans des situations réelles de tous les jours.



La gestion des risques et de la qualité

QUELQUES DÉFINITIONS

Risque : Probabilité qu'un événement causant des dommages se produise ou se reproduise s'il est déjà arrivé.

Gestion des risques : Maintenir ou améliorer le niveau de sécurité des gens en s'assurant de maintenir en parfait état les biens et les installations, et assurer l'application des techniques de travail sécuritaires pour que les risques soient réduits au minimum.

Gestion préventive : Nous avons en place divers outils pour mesurer les risques spécifiques à chaque résident et appliquer des soins préventifs dès que le besoin s'en fait sentir. Nous avons aussi un programme d'entretien régulier pour les équipements et les installations.

Gestion réactive : Lorsqu'un accident se produit ou qu'un équipement fait défaut, une analyse de la situation doit être faite pour minimiser la probabilité qu'elle se reproduise. On cherche alors les raisons et les solutions, pas les coupables.

Qualité : La sécurité des résidents, du personnel et des visiteurs est une condition principale de la qualité des services et la collaboration de tous est requise pour assurer cette sécurité par une gestion proactive.

Chaque membre du personnel est un pilier de la sécurité des résidents autant que de la sienne. En déclarant toutes les situations à risque qu'elle observe (gestion préventive), chaque personne contribue à améliorer les protections en place. Et lorsque le risque survient, chacun coopère à l'analyse pour découvrir la faiblesse qui l'a causé et prendre les mesures pour éviter que cela ne se reproduise (gestion réactive.)

Face aux risques, soyons **PROACTIFS**



Voici quelques exemples des événements à risque et qui sont sujets à des mesures de prévention dans notre établissement :

UN ÉVÉNEMENT SENTINELLE

Il y a deux types d'événements sentinelles. Ce sont des accidents qui :

1. Ont eu ou auraient pu avoir des conséquences catastrophiques permanentes.
2. Qui se sont produits à une grande fréquence, même s'ils ne sont pas à l'origine de conséquences graves.

Dans les deux cas, une analyse approfondie est essentielle afin de détecter les failles possibles dans nos pratiques pour prendre les mesures afin d'éviter la récurrence.

UNE ÉCHAPPÉE BELLE

Il s'agit d'accidents qui n'ont pas eu de conséquences sur le résident. Soit qu'on les ait détectés avant qu'ils ne se produisent, soit qu'ils se sont produits sans affecter le résident.

Ici aussi, on doit systématiquement déclarer, contrairement à ce qu'on pourrait croire à première vue, afin de pouvoir prendre les mesures de prévention pour éviter que ces incidents ne se reproduisent et finissent par avoir des conséquences graves.

UN MAILLON FAIBLE

RAPPEL : Dans les analyses, on ne cherche pas à identifier des coupables, mais les risques d'erreur dans nos processus afin de les corriger au bénéfice de tous!

La sécurité, c'est un besoin pour tous. La gestion des risques et de la qualité a donc deux objectifs qui se recoupent :

1. Assurer au personnel un environnement de travail sain, sécuritaire et respectueux de tous.
2. Assurer aux résidents un milieu de vie sécuritaire et des soins et services de qualité.



SITUATIONS À RISQUES



- ↪ **Entretien des immeubles et des équipements**
- ↪ **Systemes d'information, confidentialité**
- ↪ **Soins et services aux résidents :**
 - ◆ Mobilisation des résidents
 - ◆ Alimentation des résidents
 - ◆ Administration des médicaments
 - ◆ Mesures de contrôle et d'isolement
 - ◆ Techniques du travail
 - ◆ Chutes, errance et mixité des résidents
 - ◆ Hygiène et salubrité, prévention des infections
- ↪ **Attitude du personnel :**
 - ◆ Envers les résidents
 - ◆ Envers les collègues de travail
 - ◆ Envers les visiteurs, bénévoles et stagiaires
- ↪ **Attitude des résidents envers le personnel et envers les autres résidents**
- ↪ **Environnement de travail et équipements de travail**
- ↪ **Etc.**

Mesures de prévention en place

Plusieurs mesures sont en place pour prévenir les risques auxquels les résidents et le personnel sont exposés. En voici une liste partielle :

- ↪ Programme d'entretien des immeubles et des équipements
- ↪ Plan d'urgence
- ↪ Plans de travail du personnel harmonisés avec les plans de soins des résidents
- ↪ Programme de prévention des chutes
- ↪ Programme de contentions avec pré-évaluation et suivi

- ↪ Principes de déplacement sécuritaire des résidents (PDSB)
- ↪ Application du SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail)
- ↪ Prévention des infections et lavage des mains
- ↪ Soins de la peau et traitement des plaies
- ↪ Portes et fenêtres sécurisées
- ↪ Politique de **tolérance ZÉRO** des situations abusives du personnel envers les résidents
- ↪ Assistance alimentaire auprès des résidents qui en ont besoin
- ↪ Politique de prévention du harcèlement
- ↪ Etc.

Un **Comité de gestion des risques et de la sécurité** ainsi qu'un **Comité paritaire de santé sécurité au travail** assurent l'application des mesures de prévention et leur révision lorsque requis. Ces comités font rapport à la direction des mesures requises pour assurer la sécurité de tous.

Les trois conditions pour assurer un environnement sain, sécuritaire et respectueux

1. DU PERSONNEL ET DES GENS RESPONSABILISÉS ET RESPONSABLES

Afin d'éviter l'avènement d'un incident ou accident, tous doivent contribuer à la prévention en signalant les risques :

- ↪ Événements inhabituels,
- ↪ Les bris ou défauts d'équipements,
- ↪ Les complications et les défaillances,
- ↪ La non-conformité aux normes établies,
- ↪ Les comportements malsains ou irresponsables.

Lorsqu'un risque est ainsi signalé, la contribution de chacun est d'une grande valeur pour trouver des mesures de prévention. Et lorsque le risque se réalise, tous doivent collaborer à chercher à

comprendre pourquoi et comment l'événement est arrivé pour permettre l'application de mesures afin d'éviter qu'il se reproduise. Les résidents et leurs proches sont aussi invités à ne pas hésiter à déclarer toute situation qui leur semble incorrecte.

2. L'OBLIGATION DE DÉCLARER LES INCIDENTS ET LES ACCIDENTS

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* stipule que tout employé d'un établissement, tout stagiaire ou bénévole, toute personne qui, en vertu d'un contrat de services, dispense des services aux usagers, doit déclarer tout incident ou accident qu'il a constaté, le plus tôt possible après cette constatation. Une telle déclaration doit être faite au moyen du formulaire prévu à cet effet, lequel est versé au dossier de l'usager.

La déclaration doit être faite à l'infirmière de l'unité pour les événements concernant un résident ou un employé, et au gestionnaire des risques pour les autres situations.

La *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles* spécifie que les accidents de travail sont déclarés au représentant de la direction par le biais du registre d'accident. Le supérieur immédiat est la personne désignée par la direction pour recevoir la déclaration et l'agent des ressources humaines est désigné pour assurer le suivi de la réhabilitation de l'accidenté.

En déclarant un incident ou un accident, on permet de détecter un maillon faible dans un processus, on assure de prêter assistance aux personnes impliquées et on réduit les conséquences en plus de participer à la mise en place de mesures correctives, de soutien et de prévention nécessaires.

3. LE DEVOIR DE SIGNALEMENT

Depuis 2004, le ministre de la santé et des services sociaux insiste particulièrement sur le devoir de tout employé du réseau de signaler tout comportement inacceptable envers les personnes hébergées. Plusieurs d'entre elles sont vulnérables et c'est le devoir de tous d'assurer leur protection contre les abus :

- ↳ Les abus physiques (coups, rudoiments, refus de soins, etc.),
- ↳ Les abus psychologiques (cris, mépris, racisme, tutoiement,

infantilisation, menaces, chantage, privations, isolement, etc.),

- ↳ Les abus matériels (vol, fraude, détournement d'argent, envahissement du milieu de vie, etc.),
- ↳ La négligence (mal prodiguer des soins ou services requis, ne pas répondre aux appels, manque d'écoute et d'attention, non-respect du rythme et de l'intimité,
- ↳ **Négliger d'assumer la surveillance constante des produits ou articles dangereux.**

Pour un milieu de vie sécuritaire et respectueux

Le résident de l'établissement est chez lui et le personnel est à son service pour lui prodiguer avec respect les soins et services de qualité qui lui sont requis.

La sécurité du résident est une condition préalable pour lui assurer un milieu de vie agréable où il est en confiance et se sent bien chez lui.

La sécurité des résidents, du personnel et des visiteurs est assurée grâce à l'implication de **tous** dans les efforts de prévention. **La déclaration des situations à risque** est une des clés du succès dans la réalisation de cet objectif prioritaire.



CHSLD du Groupe Santé Arbec

Site Web : groupesantearbec.com

CHSLD Heather

3931, Lakeshore Drive
 Rawdon (Québec) J0K 1S0
 Téléphone : 450 834-3070
 Site Web : chheather.com

CHSLD des Moulins

751, rue Marcel-de-la-Sablonnière
 Terrebonne (Québec) J6Y 0M4
 Téléphone : 450 824-1340
 Site Web : chslddesmoulins.com

CHSLD Émile McDuff

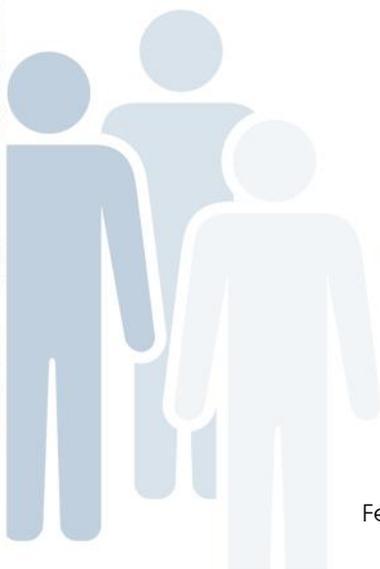
1440, boulevard Iberville
 Repentigny (Québec) J5Y 4G2
 Téléphone : 450 704-4008
 Site Web : chsldmcduff.com

CHSLD Louise Faubert

300, rue du Docteur-Charles-Léonard
 Saint-Jérôme (Québec) J7Y0M9
 Téléphone : 450 710-1770
 Site Web : chsldlouisefaubert.com

Tous leurs sourires sont vrais!

Les photos de cette mosaïque ont été captées par notre personnel et représentent nos résidents dans des situations réelles de tous les jours.



Février 2018