

# COVID-19

## Infolettre aux familles

### CHSLD



#### MISE À JOUR en date du 23 décembre 2021

#### Rappel des consignes à l'approche de la période des fêtes

À la suite des récentes annonces du Gouvernement du Québec portant sur l'importance de resserrer les mesures sanitaires à l'approche de la période des fêtes, nous souhaitons faire un retour sur les directives en vigueur dans nos milieux de vie. Compte tenu de la situation épidémiologique, il est important d'appliquer certaines mesures pour réduire les risques de transmission du virus de la COVID-19 et préserver la santé et la sécurité des résidents, de leurs proches et du personnel de nos CHSLD. Voici un résumé des principales mesures à respecter.

- Les proches aidants et les visiteurs doivent démontrer qu'elles sont adéquatement protégées selon les directives en vigueur pour accéder à l'intérieur du milieu de vie :
  - Les personnes ayant reçu toutes les doses requises selon le type de vaccin administré (1 ou 2 doses), et ce, dans les délais prévus au Protocole d'immunisation du Québec (PIQ) ;
  - Les personnes ayant contracté la COVID-19 au cours des six derniers mois ;
  - Les personnes ayant contracté la COVID-19 et ayant reçu par la suite une dose de vaccin selon les recommandations du (PIQ).
  - À compter d'aujourd'hui 23 décembre, le passeport vaccinal est obligatoire pour pouvoir visiter un proche dans un milieu de vie.
- Les PPA présentant un de ces critères se verront refuser l'accès au milieu de vie :
  - Personnes positive à la COVID-19 qui ne sont pas considérées rétablies;
  - Personnes présentant des symptômes compatibles avec la COVID-19;
  - Personnes qui répondent aux consignes d'isolement (ex : contacts, voyageurs, etc.)
- Un résident peut accueillir dans sa chambre une personne à la fois pour un maximum de deux personnes par jour.
- L'accès aux espaces communs, par exemple au salon, est désormais interdit pour les personnes qui visitent leur proche. Ces dernières peuvent avoir accès uniquement à la chambre ou la pièce dédiée.
- La distanciation physique de deux mètres et le port du masque demeurent obligatoires en tout temps dès l'entrée dans le CHSLD, et ce, même à la chambre du résident. (Entrée, corridors, salon, etc.)
- La livraison de nourriture, de biens et de cadeaux est permise en s'assurant d'une hygiène des mains avant et après la manipulation.
- Les activités prévues (par exemple : activités pour prévenir le déconditionnement, activités de loisirs) sont permises à l'intérieur seulement entre les résidents ou usagers en respectant la distanciation physique de deux mètres et avec le port du masque d'intervention de qualité médicale. Les proches aidants ne peuvent y être présents. Aussi, les chanteurs n'ont plus l'autorisation d'entrer dans nos milieux de vie.
- Les sorties des résidents dans la communauté ne sont plus possibles.

Nous vous rappelons l'importance de respecter rigoureusement les différentes mesures de prévention et de contrôle des infections tout en étant à l'écoute de vos symptômes. Nous vous encourageons à vous procurer votre 3<sup>e</sup> dose de vaccin pour ceux et celles qui sont admissibles.

## Spécificité pour un résident en isolement ou un milieu en éclosion

Le résident doit identifier un maximum de quatre personnes proches aidantes (PPA) afin de restreindre le nombre de personnes différentes pouvant avoir accès à l'intérieur du milieu de vie. À partir de cette liste, un PPA par jour formée aux mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI), connue et identifiée pourra avoir accès au milieu de vie

Nous vous rappelons l'importance de respecter rigoureusement les différentes mesures de prévention et de contrôle des infections tout en étant à l'écoute de vos symptômes. Nous vous encourageons à vous procurer votre 3e dose de vaccin pour ceux et celles qui sont admissibles.

***Nouvelle offre : afin de faciliter l'accès à la 3e dose de vaccin COVID à nos proches aidants, le lien suivant leur est rendu accessible afin qu'ils aient accès facilement aux plages horaires actuellement disponibles dans les cliniques de vaccination : <https://clients3.clicsante.ca/50021>***

## Le préposé accompagnateur en CHSLD, un intervenant de proximité

L'actualisation du rôle du préposé accompagnateur a comporté son lot de défis dans la dernière année en raison du contexte de pandémie et de l'enjeu de ressources humaines pour certains CHSLD. Afin de redonner « vie » à ce beau programme, différentes activités de promotion du rôle sont actuellement réalisées auprès des équipes. À titre de rappel, pour chaque résident hébergé, un PAB accompagnateur est identifié dès l'admission. Voici les principaux rôles que ce dernier exerce auprès du résident et de ses proches :

- Créer un lien privilégié et significatif avec le résident et ses proches ;
- Faciliter l'intégration et l'orientation dans le nouveau milieu de vie ;
- Encourager le résident et ses proches à personnaliser la chambre ;
- Informer le résident ou son représentant des besoins en matière de vêtements, sous-vêtements, produits personnels, etc.
- Participer à l'élaboration et à la mise à jour du plan de travail en fonction des changements au niveau des habitudes de vie du résident ;
- Participer aux rencontres de l'équipe interdisciplinaire ;
- Porter une attention particulière afin d'agrémenter la journée d'anniversaire ;
- Diriger le résident ou ses proches vers le personnel en soins infirmiers pour toute question relative à l'état de santé du résident (suivi de plaie, suivi médical, médication, etc.).

La communication et la collaboration entre le PAB accompagnateur et le résident ou son représentant sont des éléments essentiels qui ont un impact positif sur le bien-être de nos résidents ! Merci de vous entendre avec votre PAB accompagnateur sur une façon simple et efficace de communiquer ensemble !

## Devenez bénévole dans notre équipe !

Nos centres d'hébergement sont à la recherche de nouveaux bénévoles pour contribuer à l'humanisation des soins et à l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Le bénévolat permet de développer de nouveaux liens sociaux et il s'avère souvent une expérience humaine enrichissante. Les bénévoles peuvent soutenir les résidents, leur famille et le personnel en s'impliquant dans différentes activités sociales, récréatives ou administratives ou encore pour la promotion et la défense des droits des usagers. Il y en a pour tous les goûts et selon les champs d'intérêt, les compétences et les disponibilités de chacun. Êtes-vous intéressé ? Communiquez sans tarder avec le gestionnaire du centre d'hébergement. Pour plus de détails :

<https://www.cisssca.com/fr/cisss/benevolat/>

<https://www.cisssca.com/cisss/droits-des-usagers/comites-des-usagers/>

### Bons coups en CHSLD : Je suis...

Au CISSS de Chaudière-Appalaches, nous avons une façon exceptionnelle de mettre en évidence l'histoire et le vécu de nos résidents. Je suis, j'existe, je suis une personne entière avec mes expériences, mon histoire, mes préoccupations, mes passions, mes souvenirs et mes rêves !

Nous nous laissons imprégner de l'histoire de nos résidents, nous leur laissons une place importante à leur arrivée pour nous permettre de faire une différence dans leur nouveau parcours de vie. Cette approche se concrétise par différentes initiatives au quotidien dans nos CHSLD.



Au CHSLD de Sainte-Claire, quelques objets significatifs fabriqués par un résident dans son parcours de vie ont été rassemblés et exposés dans une armoire vitrée installée dans le salon des résidents. Ce projet réalisé en collaboration avec le neveu du résident rend hommage à l'histoire du résident, lui permet de se sentir davantage chez lui dans son nouveau milieu de vie et permet à l'équipe d'en apprendre davantage sur qui il est.

Le « Je suis... » inspire aussi les activités de loisirs. Au CHSLD de Saint-Raphaël, un résident corde du bois comme il le faisait à l'époque, il est encore capable de le faire ! Au CHSLD de Saint-Alexandre, les intervenants en loisirs ont adapté une activité sous la thématique de la chasse : certains anciens chasseurs n'ont pas perdu l'œil du tireur !

Chaque personne est unique ! Chacun de nous a son parcours unique et nos équipes travaillent pour adapter leurs interventions aux particularités uniques de chaque résident.

### Mot de la Direction du programme SAPA : Rencontre stimulante avec les comités de résidents

Après plusieurs mois de rencontres virtuelles et de rencontres moins fréquentes, la Direction du programme SAPA a renoué avec les membres des 29 comités de résidents des CHSLD de la région. En effet, un membre de chaque comité a été invité à participer à cette rencontre en présentiel. Les autres membres ont pu y assister en mode virtuel. Un programme bien rempli pour cette 1<sup>re</sup> rencontre : bilan des derniers mois, présentation de l'organisation du travail dans les futures maisons des aînés et alternatives ainsi



que la présentation des améliorations et travaux futurs dans les CHSLD de la région.

À propos du bilan, plusieurs bons coups ont été discutés :

- Ajout de gestionnaires et de chefs d'unité permettant une présence accrue et une proximité avec les équipes.
- Ajout de préposés aux bénéficiaires (PAB) grâce à la formation AEP-PAB déployée par le MSSS.
- Ajout de près de 30 agentes administratives permettant ainsi de libérer l'équipe de soins et de gestion pour d'autres tâches.
- Démarche « Je suis » qui vise à humaniser les soins aux résidents et à les considérer comme des personnes à part entière.
- Projets de décoration en CHSLD favorisant le bien-être dans le milieu.
- Intégration de la technologie dans les pratiques : IPAD, réalité virtuelle, télésanté, wifi amélioré.
- Parloirs et parloirs mobiles très utilisés en temps de pandémie pour les visites.
- Agents de sécurité présents à l'entrée des CHSLD pour limiter les risques d'éclosion.
- Déploiement et utilisation des plateformes virtuelles, telles que TEAMS
- Bonification des heures et des pratiques en hygiène et salubrité ayant eu pour effet d'améliorer la rigueur dans les soins.
- Formule adaptée à la pandémie pour reconnaître la contribution des employés.
- Ajout d'éducateurs pour prévenir le déconditionnement.
- Disponibilité d'une équipe de prévention et contrôle des infections pour améliorer les pratiques dans le milieu.
- Ajout d'équipements de climatisation pour améliorer le confort pendant la période estivale.

Une magnifique rencontre stimulante symbolisant l'importance du partenariat avec les représentants de la voix de nos usagers.

### **Vos droits : Droit d'accès à son dossier d'utilisateur (LSSSS, articles 17 à 28)**

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) confère à l'utilisateur le droit d'avoir accès à son dossier sous réserve de certaines conditions. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre l'information transmise.

Il existe des particularités relatives à l'accès à son dossier. Règle générale, toute personne a les droits suivants :

- L'utilisateur de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier. Toutefois, la loi prévoit quelques particularités permettant au personnel en place d'en refuser l'accès quand cela pourrait causer un préjudice grave à la santé de l'utilisateur. En ce cas, l'établissement, sur recommandation du médecin, détermine le moment où la communication du dossier ou partie de celui-ci pourra être effectuée.
- Sous réserve d'un consentement libre et éclairé, l'utilisateur apte peut demander à ce que l'accès à son dossier soit donné à son représentant.
- Dans le cas d'un utilisateur inapte : Le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un utilisateur a droit d'accès aux renseignements contenus au dossier de l'utilisateur dans la mesure où cette communication est nécessaire pour l'exercice de ce pouvoir.
- Transférer une copie, un extrait ou un résumé de son dossier vers un autre établissement.

- D'avoir, sur demande, l'assistance d'un professionnel qualifié afin de comprendre les renseignements de nature médicale ou sociale de l'établissement.
- Avoir accès à son dossier dans les plus brefs délais.
- Lorsque l'accès à un dossier est refusé, l'usager peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information ou à un juge de la Cour supérieure ou de la Cour du Québec pour que soit révisée la décision. Cette décision peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec. Rappelons que le principe veut que l'usager puisse avoir accès à son dossier et que le refus de ce droit est une exception.
- La LSSSS prime d'autres lois d'accès et de protection de l'information afin que l'usager ait accès à son dossier.

Comment exercer ce droit ?

En s'informant auprès du gestionnaire du CHSLD où est hébergé votre proche pour connaître la procédure à suivre. Vous pouvez également trouver de l'information sur le site <https://www.cisssca.com/cisss/droits-des-usagers/acces-a-votre-dossier/>.

En raison de ses fonctions légales de renseigner et d'informer le résident de ses droits, sachez que les comités des usagers et des résidents sont présents pour répondre à vos questionnements et pour vous accompagner au besoin. N'hésitez pas à les contacter en téléphonant au comité des usagers du territoire correspondant au CHSLD où vit votre proche.

- CU de Beauce : 418 774-3304, poste 32575
- CU des Etchemins : 418 625-3101, poste 42492
- CU de la région de Thetford : 418 338-7427
- CU d'Alphonse-Desjardins : 418 380-8994, poste 81439
- CU de Montmagny-L'Islet : 418 248-0639, poste 5728

## Joyeuses fêtes !

Encore une année difficile tire sa révérence. Ce fut un parcours éreintant pour les résidents, leurs proches et les équipes de travail. Avec la situation pandémique, la dernière année a amené son lot d'épreuves, mais nous avons réussi à la parcourir ensemble. Le temps est venu de prendre un temps d'arrêt pour se ressourcer et faire le plein d'énergie. Profitons des moments qui s'offrent à nous pour célébrer et reprendre le temps perdu. Souhaitons-nous que cette prochaine année soit remplie de nouveaux rêves, de nouvelles expériences et de nouveaux espoirs ! Joyeuses fêtes à tous !

Nous vous rappelons que toutes les éditions de l'Infolettre aux familles sont disponibles sur la page Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches, [à la section dédiée aux familles](#). Vous y trouverez également une [foire aux questions](#) régulièrement mise à jour et alimentée à l'aide des préoccupations que nous adressent les familles. Nous vous invitons à la consulter régulièrement. Vous pouvez aussi nous écrire à [familles.chsld.cisssca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:familles.chsld.cisssca@ssss.gouv.qc.ca) afin de nous adresser vos **questions d'ordre général** liées au contexte de la pandémie et les mesures appliquées en CHSLD. Les messages sont lus régulièrement et les réponses se retrouveront dans la foire aux questions sur la page Internet.

**En ce qui concerne l'information spécifique à votre proche** sur les soins et services reçus, son état de santé et de bien-être ou toute autre question d'ordre clinique, chaque CHSLD a mis en place des moyens de communication pour que vous soyez bien informés. Toutes les familles sont contactées de façon régulière par un membre du personnel afin de donner des nouvelles du résident. De plus, il est toujours possible de joindre l'équipe de soins par téléphone.

**Foire aux questions :**

[foire aux questions](#)

**Boîte courriel unique :**

[familles.chsld.ciSSsca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:familles.chsld.ciSSsca@ssss.gouv.qc.ca)

