COVID-19
Infolettre aux familles
CHSLD

Le 12 avril 2021

La région de la Chaudière-Appalaches de retour au palier d'alerte 4 (rouge)

Depuis le 31 mars, notre région est de retour au palier d'alerte 4 (rouge) en raison de la hausse significative des cas de COVID-19 dans la communauté. De plus, certains secteurs touchés plus durement doivent désormais appliquer des mesures spéciales d'urgence.

Vous pouvez trouver en tout temps l'ensemble des directives applicables en CHSLD en fonction des paliers d'alerte sur le Web.

Ces mesures ont été élaborées par le ministère de la Santé et des Services sociaux dans le but de favoriser le maintien de la santé et de la sécurité de nos résidents et de diminuer le risque d'éclosion. Voici un résumé des faits saillants.

Mesures pour l'ensemble des CHSLD

- La vigie des signes et symptômes, la protection oculaire, le masque de procédure et le respect de la distanciation physique de deux mètres avec les autres résidents et les membres du personnel s'appliquent en tout temps;
- **Un seul proche aidant à la fois par période de 24 heures** peut se présenter au CHSLD, et ce, par résident. Un maximum de deux personnes proches aidantes par résident, identifiées et connues, sont autorisées d'accès au CHSLD;

Proche aidant : Toute personne qui, de façon continue ou occasionnelle, apporte un soutien à un membre de son entourage qui présente une incapacité temporaire ou permanente et avec qui elle partage un lien affectif, qu'il soit familial ou non. Le soutien est offert à titre non professionnel, et sans égard à l'âge, au milieu de vie ou à la nature de l'incapacité du membre de l'entourage, qu'elle soit physique, psychique, psychosociale ou autre. Il peut prendre diverses formes, par exemple l'aide aux soins personnels, le soutien émotionnel ou la coordination des soins et services.

- La présence d'une dame de compagnie (incluse dans le maximum de deux personnes proches aidantes) est permise;
- La marche dans le corridor ou à l'extérieur par un résident et son proche est possible après validation auprès du gestionnaire;
- La consultation et l'intervention à distance sont favorisées pour les professionnels de l'équipe interdisciplinaire interne (physiothérapeute, intervenant social, nutritionniste, etc.) et externe de l'établissement (dentiste, orthopédiste, etc.);
- L'accès au CHSLD et au terrain de l'établissement par d'autres visiteurs n'est pas toujours pas permis;
- Les activités de groupes intérieures ou extérieures sur le terrain du milieu de vie se poursuivent afin de prévenir le déconditionnement mental, cognitif et physique, toujours dans le respect des mesures de prévention et contrôle des infections;
- Les congés temporaires des résidents dans la communauté ne sont pas recommandés;
- Les sorties extérieures pour rendez-vous médicaux ou autres rendez-vous (ex. : notaire) sont limitées à l'essentiel. La consultation et l'intervention à distance sont favorisées.

Mesures additionnelles d'urgence pour les CHSLD d'un secteur visé

- Le personnel rémunéré par le milieu pour la tenue d'activités de loisirs (ex. : musicothérapie, musiciens, zoothérapie, chanteur, etc.) n'est pas permis;
- Les services privés offerts dans les murs du milieu de vie (ex. : coiffeuse avec local avec respect rigoureux des consignes sanitaires) ne sont pas permis;
- L'accès aux bénévoles contribuant aux activités visant à prévenir le déconditionnement mental, cognitif et physique n'est pas permis;
- Les sorties extérieures non essentielles du résident seul ou accompagné d'un proche aidant (ex. : restaurant, pharmacie, commerce) ne sont pas permises.

Nous vous rappelons qu'il est possible de garder le contact avec votre proche, par téléphone ou par le biais d'une tablette électronique. Votre collaboration est demandée pour coordonner les moments de discussion en fonction de la capacité et de la disponibilité de nos intervenants à accompagner les résidents.

Il s'agit toujours de mesures temporaires, évolutives et sujettes à changement. Bien sûr, s'il y avait un cas confirmé, un cas en investigation ou une éclosion dans l'un des CHSLD, certaines consignes seraient aussi ajustées localement et les familles concernées seraient avisées dans les meilleurs délais.

Le gestionnaire responsable du CHSLD demeure disponible pour répondre à vos questions.

Les projets d'embellissement en CHSLD progressent

Depuis quelques mois, les comités milieu de vie des différents CHSLD de la région travaillent à l'élaboration de projets ayant pour but de rendre l'environnement physique plus agréable pour les résidents. Ces projets seront réalisés dans les prochains mois et sont financés à partir de sommes rendues disponibles par le ministère de la Santé et des Services sociaux. L'identification des besoins et le choix des projets ont été faits en partenariat entre les différents acteurs du milieu de vie et leur comité des résidents. Le projet choisi devait, entre autres, perdurer dans le temps, avoir un impact significatif pour l'ensemble des résidents et être sécuritaire. Les projets sélectionnés prennent plusieurs formes et en voici quelques exemples :

> Installation de murales, création de chariots et de stations multisensoriels, aménagement d'une salle de musique, rafraîchissement de l'identification des portes de chambres, revitalisation des salles de bain, installation de rideaux et de luminaires, installation de cadres thématiques, aménagement d'un jardin extérieur, etc.

Sollicitez les membres du comité milieu de vie de votre CHSLD pour en connaître davantage sur la nature du projet qu'il vous prépare dans votre milieu!

Nouveau guide d'accueil et d'information destiné aux résidents en CHSLD et leurs proches

L'équipe milieu de vie, avec la participation du comité des usagers, vous propose un tout nouveau guide d'accueil harmonisé pour l'ensemble des résidents et leurs proches des CHSLD de la région de la Chaudière-Appalaches.

Cet outil présente les grandes lignes de notre philosophie et le cadre de vie en CHSLD. Il est conçu pour répondre aux questionnements qui peuvent émerger à l'arrivée d'un résident dans son nouveau milieu de vie et sert également d'aide-mémoire et de complément d'information tout au long de la période d'hébergement. Le guide est accessible en format imprimable sur le site Web de l'établissement. Allez y jeter un coup d'œil!

Une 4e cohorte de formation « Devenez préposé aux bénéficiaires »

Une 4e cohorte de formation « Devenez préposé aux bénéficiaires (PAB) » débutera dans deux centres de formation professionnelle de la région, soit celui de Saint-Georges et celui de Lévis. La formation, incluant les stages, a débuté le 29 mars pour se terminer à la fin juin. Au total, 45 étudiants ont été recrutés pour combler les besoins dans nos CHSLD. De ceux-ci, 19 personnes sont des employés du CISSS de Chaudière-Appalaches qui ont décidé de se former pour devenir PAB.

Depuis le lancement de ces bourses, effectué par le premier ministre en mai dernier, ce sont 265 PAB qui travaillent déjà dans nos CHSLD ainsi que 38 étudiants qui termineront leur formation et leur stage en avril. Leur venue permettra de soutenir le personnel déjà en place et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins de nos résidents.

Vos droits

Le droit de porter plainte (LSSSS, articles 34, 44, 53, 60 et 73), c'est le droit de l'usager de porter plainte lorsqu'il est insatisfait des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir ou des services qu'il reçoit ou requiert de l'établissement, également lorsqu'il considère que ses droits ne sont pas respectés par le personnel de l'établissement.

La plainte est adressée par l'usager, le résident ou son représentant et l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement (CPQS), c'est lui qui traite les plaintes en premier recours. Si la personne n'est pas satisfaite des réponses ou des conclusions, elle peut s'adresser au Protecteur du citoyen en second recours.

Le droit de porter plainte peut sembler une mesure coercitive, mais il faut comprendre aussi que c'est dans le but d'améliorer la qualité des services, l'insatisfaction de l'usager étant considérée comme une contribution positive à cet effet. Ce droit lui permet de constater qu'un contrôle existe et que nous veillons au bon fonctionnement du système et à ce que les professionnels soient qualifiés.

L'usager, le résident, peut faire une plainte verbale ou écrite. Pour formuler une plainte, il peut se faire assister et accompagner, soit par le commissaire aux plaintes, par le comité des usagers (CU) de son secteur, soit par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Tous ces services sont gratuits et sont disponibles même en temps de pandémie.

Même s'il existe un processus officiel de plainte, rien ne vous empêche de parler d'abord de votre insatisfaction directement à la personne concernée ou au gestionnaire du CHSLD. Cela ne vous prive en rien de la possibilité de recourir plus tard au dépôt d'une plainte formelle. D'ailleurs, une démarche en cas d'interrogation, d'insatisfaction ou de plainte est disponible dans la plupart des CHSLD du territoire. Sachez également qu'il est interdit à toute personne de vous intimider pour vous inciter à renoncer à votre droit de porter plainte.

CPQS : commissaire.cisss-ca.@ssss.gouv.qc.ca
Tél. : 1 877 986-3587
Protecteur du citoyen: protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca
Tél. : 1 877 463-5070
CAAP : info@caap.ca www.caapca.ca
Tél. : 1 877 767-2227

En terminant, nous désirons vous informer que les comités de résidents tout comme les comités des usagers doivent tenir annuellement leur assemblée générale. Cette année, en raison de la situation pandémique, elles auront lieu de façon virtuelle.

Nous vous invitons à surveiller vos messages courriels vous y trouverez toutes les indications vous permettant d'assister à l'assemblée du comité de votre secteur.

Vos comités de résidents et d'usagers ont à cœur le respect de vos droits et continuent de promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées, de même que la qualité des soins et services aux usagers. 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

Nous vous rappelons que toutes les éditions de l'Infolettre aux familles sont disponibles sur la page Web 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** 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 trouveront dans la foire aux questions sur la page Web.

En ce qui concerne l'information spécifique à votre proche, que ce soit en lien avec 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