

# Infolettre aux familles

Spécial Agrément Canada

Le 27 avril 2023

## La démarche d'Agrément : une occasion d'améliorer nos services

Du 12 au 16 juin prochain, ce sera au tour des CHSLD du CISSS de Chaudière-Appalaches d'accueillir les visiteurs d'Agrément Canada. Tous les (5) ans, ces visiteurs viennent évaluer la qualité et la sécurité des soins et services en fonction de critères bien précis. Pour réaliser cette évaluation, les visiteurs utilisent entre autres, la méthode des cas traceurs.

La démarche d'Agrément s'inscrit dans un processus d'amélioration continue que nous appliquons au quotidien. Des exemples de cas traceurs ont d'ailleurs été réalisés par nos équipes dans plusieurs de nos CHSLD depuis l'automne dernier, en préparation de la visite d'Agrément. Certains résidents et proches y ont participé. À travers cette démarche, nous avons mis en lumière plusieurs forces bien présentes et des pistes d'amélioration pour lesquelles nous sommes déjà en action.

### Comment se déroule un cas traceur?

Le visiteur se présente sur place dans nos CHSLD. Il discute avec le gestionnaire, les employés, les médecins et, sur une base volontaire, avec certains résidents, des membres de comité de résidents, leurs proches et les bénévoles qui seraient présents à ce moment. Il n'y a pas de bonne, ni de mauvaise réponse. Il s'agit de partager sur votre expérience en CHSLD. Les visiteurs en profitent aussi pour observer nos milieux de vie et nos façons de procéder pour déterminer si les critères évalués sont respectés.

## Voici quelques exemples de critères évalués par Agrément Canada :

### ❖ **Consentement libre et éclairé**

Le consentement libre et éclairé du résident ou de son représentant est obtenu et consigné au dossier lors de l'admission et revalidé avant une prestation de soins et de services.

### ❖ **Identification de l'usager**

Afin de s'assurer de donner le bon soin ou service à la bonne personne, les intervenants doivent procéder à l'identification des résidents, à l'aide d'au moins deux identificateurs.

### La double identification?

Il peut s'agir, par exemple, de vérifier le prénom et le nom du résident, d'utiliser une photo à jour ou la reconnaissance du visage du résident avant un soin ou un service.

### ❖ **Transfert d'information**

Une communication efficace entre les intervenants, ou bien, entre les intervenants, les résidents et leurs proches est essentielle pour assurer la sécurité du résident. N'hésitez pas à poser des questions ou à demander des clarifications sur les soins et services.

### ❖ Déclaration et divulgation d'événements indésirables

Lorsqu'un incident ou accident impliquant un résident survient, le personnel doit déclarer l'événement indésirable. Il peut s'agir d'une chute, d'une erreur ou d'une omission de médication, d'une blessure, etc.

Un processus de divulgation au résident ou à son représentant légal s'applique, puis une analyse et des actions adaptées sont réalisées pour prévenir que la situation se reproduise.

### ❖ Prévention des infections

Diverses mesures de prévention et de contrôle des infections sont requises dans nos milieux de vie et sont applicables par le personnel, les visiteurs et les résidents. Les consignes sont généralement affichées à l'entrée du bâtiment et dans les espaces communs. De l'information et de la formation vous sont disponibles, par exemple, quant à l'hygiène des mains.

En tout temps, les visiteurs sont invités à reporter leur visite dès la présence des symptômes suivants : toux, écoulement

#### Saviez-vous?

En tant que membre de l'équipe, les résidents et les proches sont invités à s'impliquer dans l'analyse d'événements indésirables s'étant produits dans leur milieu et dans la mise en place de moyens ou de pistes d'amélioration.



« Le lavage des mains à l'arrivée et au départ du CHSLD demeure recommandé en tout temps. »

### Des évaluations régulières en partenariat avec le résident et ses proches

Des évaluations régulières sont réalisées et des ajustements adaptés sont apportés en partenariat avec le résident et ses proches. Le tout est consigné au dossier, entre autres dans le plan d'intervention individualisé (PII). Ces démarches cliniques visent, par exemple, à s'assurer de:

- La pertinence de la médication pour chaque résident;
- La prévention des chutes et la réduction des blessures. L'ajustement de la médication, l'aménagement sécuritaire de la chambre, l'achat de pantoufles ou de souliers à semelles antidérapantes sont de bons moyens de prévenir et de réduire les chutes;
- La prévention et la gestion des comportements réactifs des résidents;
- L'utilisation exceptionnelle de mesures de contrôle (par exemple, une ceinture au fauteuil). Des mesures alternatives et des approches non pharmacologiques sont privilégiées.

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 informé. 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.

- La [prévention des plaies, les soins de la peau et des plaies](#) par une approche de collaboration interprofessionnelle. Pour ce faire, le personnel applique diverses politiques et procédures. Il reçoit de la formation et participe à des activités de perfectionnement.

- La [prévention du suicide](#).

Nous avons tous une responsabilité partagée à [prévenir le suicide](#). Que ce soit un changement d'humeur ou de comportement observé chez votre proche résident (perte d'intérêt ou d'appétit, etc.) ou une détresse psychologique exprimée (exemple: « Vous seriez bien mieux sans moi »), informez-en un membre du personnel.

### Un milieu de vie en constante amélioration

Offrir un milieu de vie de qualité exige de revoir régulièrement nos façons de faire et d'évaluer nos pratiques. Pour ce faire, les résidents ou leurs proches sont invités à compléter divers sondages ou à participer à des comités.

En cas d'insatisfaction, il est possible de parler avec le gestionnaire responsable ou l'infirmière. Il est également possible de formuler une plainte verbale ou écrite auprès du [commissaire local aux plaintes et à la qualité des services](#).

Pour plus d'information, communiquez au [commissaire.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca).

### Vos droits

Le respect des droits du résident est également un aspect très important. Le [Guide des droits du résident](#), produit et rédigé par l'équipe milieux de vie en collaboration avec des comités de résidents est disponible.

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

Pour des questions spécifiques sur la démarche d'Agrément Canada et les visites qui se tiendront du 12 au 16 juin 2023 dans les CHSLD, communiquez avec le gestionnaire responsable de votre milieu de vie.

---

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](#).