

# Je cultive les droits

## Le droit à la sécurité

La sécurité est depuis longtemps reconnue par Vigi Santé comme indissociable à sa culture de qualité. De concert avec nos partenaires, nous avons donc choisi de consacrer l'année 2010 au droit à la sécurité.

Dans le cadre de la troisième édition de la Semaine sur les droits, cette invitation à cultiver le droit à la sécurité fait appel au sens du devoir et des responsabilités de toutes les personnes qui œuvrent ensemble pour faire de nos milieux d'hébergement, des environnements sains et sécuritaires. Un récent sondage réalisé auprès d'un nombre important d'employés et de gestionnaires de Vigi Santé a d'ailleurs permis de confirmer que la culture de sécurité préconisée à tous les paliers de l'organisation contribue grandement à l'amélioration continue des pratiques sécuritaires.

Bien que la notion de sécurité ait une portée très vaste, c'est surtout sous l'angle de la prestation sécuritaire des soins et des services que nous aborderons cette année le thème « Je cultive les droits ».

Notre semaine dédiée au « Droit à la sécurité » veut donc mettre en évidence l'ensemble des pratiques et des conduites qui contribuent à garantir ce droit à la sécurité.

*« L'excellence est un art que l'on n'atteint que par l'exercice constant.  
Nous sommes ce que nous faisons de manière répétée.  
L'excellence n'est donc pas une action mais une habitude. »*

Aristote



## LA SÉCURITÉ ... UNE OBLIGATION LÉGALE

La Loi sur les services de santé et les services sociaux précise diverses mesures visant à assurer une prestation sécuritaire des soins et services.

→ L'article 5 de cette loi énonce le droit à des services sécuritaires.

*Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.*

→ L'article 8 précise le droit d'être informé de tout accident survenu au cours de la prestation de services.

→ Les articles 183.1 et 183.2 mentionnent la formation d'un comité de gestion des risques et la mise en place d'un système de surveillance incluant la création d'un registre local des accidents et des incidents.

→ L'article 233.1 souligne le devoir de toute personne qui intervient dans l'établissement de déclarer tout incident ou accident qu'elle a constaté ou dont elle a été témoin.

Pour en connaître davantage sur la loi, vous pouvez consulter le site internet du ministère de la santé et des services sociaux.

## LA SÉCURITÉ ... UN ENGAGEMENT AVANT TOUT

Fournir un niveau élevé de sécurité aux personnes hébergées est un objectif de tous les instants qui ne peut être réalisé que grâce à un engagement collectif partagé par tous les acteurs impliqués au sein du milieu de vie. À Vigi Santé, cet engagement se trouve réaffirmé de diverses façons :

### NOTRE CODE D'ÉTHIQUE

Il traduit notamment notre culture de sécurité en gestes et attitudes attendus de la part du personnel pour répondre à notre engagement d'offrir des services sécuritaires.

### NOTRE BROCHURE INTITULÉE « Une vision globale des risques » (D-DG-34)

Un document d'information a été préparé à l'intention du personnel, des résidents, familles et bénévoles de façon à développer une approche commune de la sécurité et surtout favoriser des actions concrètes visant à prévenir les accidents.

### LA SÉRIE DE FASCICULES « Entre vous et moi » dont le numéro 25 spécialement dédié à la gestion des risques

Ce numéro rend compte de l'existence de différents risques dans le quotidien d'une personne hébergée et de l'existence des moyens et de la structure en place pour gérer adéquatement ces risques.

*Note : vous pouvez obtenir ces documents en vous référant à la réception du CHSLD.*



# GÉRER LES RISQUES DE FAÇON RESPONSABLE

Bien sûr, un seul accident est toujours considéré comme un événement de trop. Et pourtant... sommes-nous vraiment à l'abri de tout risque ? Lorsque survient un événement, l'analyse nous permet alors de distinguer l'évitable de l'inévitable.

Au-delà du cas par cas, un registre informatisé permet la compilation des déclarations d'accidents et d'incidents de façon à fournir une vision plus large de la situation. À titre d'exemple, ce tableau indique la proportion de résidents concernés par des accidents ou des incidents.

À travers tout le réseau de la santé, divers facteurs ont été identifiés. Les principaux facteurs sur lesquels nous effectuons une surveillance particulière sont :

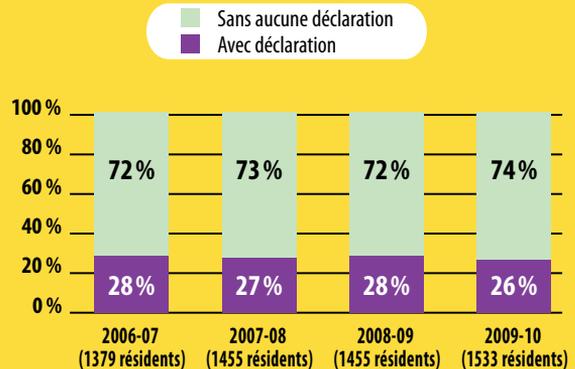
- Les chutes
- Divers types d'infections et d'éclotions (ex. : influenza, gastroentérite, etc.)
- Les erreurs de médicaments
- Les fugues
- Les mesures de contrôle
- Les plaies
- Les constats de blessures

Bien que chaque cas soit rigoureusement étudié, le portrait global des risques est mis en évidence sur une base trimestrielle auprès de la direction du CHSLD, du comité de gestion des risques et du conseil d'administration de Vigi Santé de façon à pouvoir déterminer tous ensemble des activités d'amélioration à prioriser. L'ensemble du personnel veille ensuite à appliquer ces mesures.

« **Quand tous les individus s'appliqueront à progresser, alors, l'humanité sera en progrès.** »

*Charles Baudelaire (Journaux intimes)*

## % DE RÉSIDENTS CONCERNÉS PAR UNE DÉCLARATION DEPUIS LES 4 DERNIÈRES ANNÉES À VIGI SANTÉ



## UN MESSAGE DU COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

Tel le parapluie qui nous protège en cas d'intempéries, la gestion des risques fait figure de protection vis-à-vis les multiples risques auxquels peut être exposée une personne.

La composition du comité de gestion des risques vise une représentativité interdisciplinaire permettant d'agir sur les différents volets de la sécurité, tant du milieu de vie que du milieu de travail. Les membres du comité sont :

- Directrice de la qualité
- Directrice des services professionnels
- Responsable de la sécurité des actifs informationnels
- Résident ou membre de famille
- Membre du personnel clinique
- Conseillère clinique spécialisée en gestion des risques (volet clinique)
- Conseillère clinique spécialisée en prévention des infections
- Représentant de la direction des soins et coordination des services à la clientèle
- Représentant des activités techniques
- Conseillère en santé et sécurité au travail

Le but principal de ce comité est de contribuer activement à assurer une prestation sécuritaire des soins et services par la recherche, le développement et la promotion de moyens visant à optimiser la sécurité des personnes.

## VRAI OU FAUX ?

- A** Il appartient essentiellement au personnel de signaler les situations présentant un risque pour les résidents.

FAUX : La sécurité est une responsabilité partagée par tous.

- B** L'enquête réalisée lors d'un accident sert à identifier le coupable.

FAUX : Pour en éviter la répétition, le plus important n'est jamais de savoir « qui » mais plutôt « pourquoi » et « comment cela a-t-il pu se produire ».

- C** Le plan de travail des employés constitue un outil important pour prévenir les accidents auprès des résidents.

VRAI : Les besoins spécifiques de chaque résident contenus au plan de travail des préposés leur assurent des interventions sécuritaires et adaptées à leur condition.

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ QUI FAIT QUOI ?

En matière de sécurité, les rôles et responsabilités sont partagés et, **chacun a sa place.**  
Tentez d'associer la meilleure personne aux interventions proposées.

- 1** Préposé à l'entretien ménager

\_\_\_\_\_

- 2** Membre de famille

\_\_\_\_\_

- 3** Infirmière ou infirmière auxiliaire

\_\_\_\_\_

- 4** Préposé aux bénéficiaires

\_\_\_\_\_

- 5** Résident

\_\_\_\_\_

- 6** Physiothérapeute

\_\_\_\_\_

- 7** Direction des soins

\_\_\_\_\_

- 8** Bénévole

\_\_\_\_\_

- A** Je n'achète aucun produit pharmaceutique vendu en vente libre sans en avoir préalablement discuté avec les professionnels concernés du CHSLD.

- B** J'applique la contention selon les procédures lorsqu'elle est requise comme dernier recours (Réf : mesures de contrôle).

- C** Je procède à une évaluation et à la mise en place de mesures alternatives aussitôt qu'un risque de chute est pressenti.

- D** Je prends les précautions nécessaires pour qu'on ne circule pas sur les planchers mouillés.

- E** J'utilise les deux moyens d'identification du résident avant d'entreprendre tout traitement ou administrer un médicament.

- F** Je m'assure de ranger avec précaution pinceaux et produits décapants à la fin de l'activité.

- G** J'entreprends une enquête auprès du personnel à la suite d'un accident de façon à permettre les correctifs et une divulgation claire et complète de l'événement.

- H** J'aménage mon milieu de vie de façon sécuritaire aussi bien dans mon intérêt que pour celui des autres.

Réponses à l'endos du dépliant

## COMMENT GARANTIR AUX RÉSIDENTS LE DROIT À LA SÉCURITÉ ...

... à sa façon, chacun peut y contribuer.

- « ... en s'assurant qu'il n'y ait pas de visiteur inopportun. Il s'agit de leur résidence à eux, après tout ! Il faut garder l'œil ouvert : certains ne peuvent pas sortir seuls à l'extérieur ou par temps trop froid. C'est en leur donnant de l'attention et de l'affection que nous les gardons en sécurité dans leur résidence ! »

Eve Hardy, agente administrative, CHSLD Vigi Montérégie et Brossard

- « La sécurité psychologique a un grand rôle à jouer auprès de nos résidents. S'asseoir dix minutes avec un résident pour faire verbaliser ses peurs, sa solitude, le pourquoi de ses cris, cela favorise une harmonie continue entre le résident et le personnel. »

Liza Laroque, infirmière, CHSLD Vigi Mont-Royal

- « Quand la routine s'installe, c'est là où il peut y avoir un risque d'accident. On ne voit plus le danger et un accident peut survenir ... bêtement. »

Comité de résidents, CHSLD Vigi Deux-Montagnes

- « Les bénévoles ont suivi des cours de sécurité offerts par l'établissement. Pour n'en citer que deux : le cours d'accompagnement des résidents qui utilisent des fauteuils roulants, des marchettes ou des cannes et le cours sur la manœuvre de Hemlich, en cas d'étouffement d'un résident lors d'une sortie de loisir par exemple. Ces formations nous aident à offrir des activités et des services sécuritaires aux résidents. »

Diane Bergeron, bénévole, CHSLD Vigi l'Orchidée blanche

- « La sécurité, c'est lorsque le personnel répond promptement à nos demandes et nos besoins, répond rapidement aux cloches. Quand on rencontre un problème, la direction voit à régler le tout très rapidement. Advenant que l'infirmière ne puisse venir me voir tout de suite, une préposée m'avertira. Je n'ai pas peur ici, j'ai mon intimité, je suis très bien, surtout très heureuse et j'ai de bons soins. En résumé, je me sens en sécurité ici chez moi. »

Cécile Plourde, résidente, CHSLD Vigi Pierrefonds



Le générique masculin est utilisé dans ce dépliant sans aucune discrimination et uniquement dans le but de faciliter la lecture.

Sa diffusion est rendue possible grâce à l'implication des partenaires suivants :

- Comité de résidents du CHSLD Vigi Brossard
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Les Chutes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Deux-Montagnes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Montérégie
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Mont-Royal
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi l'Orchidée blanche
- Comité de résidents du CHSLD Vigi de l'Outaouais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Pierrefonds
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Reine-Élisabeth
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Saint-Augustin
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Shermont
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Yves-Blais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Marie-Claret
- Comité des usagers de Vigi Santé
- Conseiller en milieu de vie de votre CHSLD
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre CHSLD
- Comité de vigilance et de la qualité de Vigi Santé
- Comité de gestion des risques de Vigi Santé
- Direction générale de Vigi Santé



Vigi Santé  
197, rue Thornhill  
Dollard-des-Ormeaux  
(Québec) H9B 3H8  
[www.vigisante.com](http://www.vigisante.com)

*An English version of this pamphlet is available upon request*

## « Je cultive le droit à la sécurité »

Thématique de la semaine sur les droits  
dans tous les CHSLD de Vigi Santé • MAI 2010  
(Surveiller les dates au sein de votre CHSLD)

**Venez cultiver avec nous,  
la récolte n'en sera  
que meilleure !**

Renseignez-vous  
auprès de votre CHSLD  
pour obtenir le nom  
des membres  
du comité de résidents  
et le moyen pour les joindre

Procurez-vous le dépliant de Vigi Santé  
« Votre satisfaction nous tient à cœur »  
Vous y retrouverez le nom et les coordonnées du commissaire  
aux plaintes et à la qualité des services de votre CHSLD

### RÉPONSES DU JEU :

RÔLES ET RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ • QUI FAIT QUOI ?  
1:D 2:A 3:E 4:B 5:H 6:C 7:G 8:F