



# Bulletin *pour les* résidents *et* familles

## Notre premier numéro

Nous espérons que vous trouverez le premier numéro du *Bulletin pour les résidents et familles* informatif et utile. Nous prévoyons publier trois ou quatre numéros par année, vous apportant les dernières nouvelles au sujet des innovations et autres changements qui peuvent toucher nos résidents.

Nous vous tiendrons au courant des importantes nominations au sein du personnel et des membres de la direction, des méthodes employées pour améliorer la qualité des soins et des services fournis à nos résidents, des améliorations apportées à nos programmes et installations ainsi que la date des événements à venir. Nous vous renseignerons également sur les principales politiques et procédures adoptées au CHSLD juif, visant à assurer le confort et la sécurité des résidents ainsi que la meilleure qualité de soins possible.

Si vous avez des commentaires au sujet de ce bulletin, n'hésitez pas à appeler au 738-4500, poste 2110, ou envoyer un courriel à : [mireille.cohen.chsldjuif@ssss.gouv.qc.ca](mailto:mireille.cohen.chsldjuif@ssss.gouv.qc.ca)

## La nouvelle équipe de direction se concentre sur l'amélioration de la qualité des soins

Une équipe de direction nouvelle et expérimentée a entrepris le processus d'amélioration de la qualité des soins et services fournis par le CHSLD juif. En mettant l'accent sur des gestes qui entraîneront des améliorations perceptibles au chapitre des soins cliniques et du quotidien de nos résidents, la direction a déjà mis en branle le processus et vous avez probablement déjà remarqué quelques changements importants.

L'équipe comprend : **Barbra Gold**, directrice générale intérimaire; **Marie Boucher**, directrice de l'établissement, chargée de l'exploitation globale du Centre (en vigueur à la mi-novembre); **Lucie Tremblay**,

directrice intérimaire des soins infirmiers et spécialisés; **Mona Beck**, adjointe à la direction des soins infirmiers et spécialisés (en vigueur à la mi-novembre); **Rena Halickman**, chef intérimaire des services bénévoles et des loisirs.

Ces cinq gestionnaires apportent au Centre de nombreuses années d'expérience en gériatrie dans des établissements de soins de longue durée. La nouvelle équipe collaborera étroitement avec tout le personnel, empruntant la même approche novatrice et professionnelle qu'elle a utilisée avec succès ailleurs – au profit de tous nos résidents.

## LA RADIOMESSAGERIE : RÉSERVÉE AUX URGENCES

Le CHSLD juif est le foyer de 320 résidents et, afin de respecter leur vie privée, nous devons éviter tout ce qui pourrait perturber leur quiétude.

N'oubliez pas que notre **système de radiomessagerie ne doit être utilisé que pour les urgences.**

Nous demandons votre compréhension et votre coopération afin de nous aider à offrir à nos résidents un milieu de vie paisible.

Du fond du Coeur, le personnel du CHSLD juif souhaite à tous nos résidents et à leurs familles  
**Bonheur et santé pour la NOUVELLE ANNÉE**  
**L'Shana Tova Tikatevu**



# Plans immédiats pour améliorer la qualité de vie des résidents

Notre équipe de direction travaille d'arrache-pied pour mettre en œuvre des changements visant à améliorer la qualité de vie de chaque résident du CHSLD juif. Voici quelques-unes des améliorations immédiates :

## ► Plusieurs améliorations au niveau de la propreté, de l'entretien et des réparations.

Nous avons revu nos procédures de nettoyage et de l'entretien, et des changements concrets ont déjà été amorcés. Vous constaterez un grand changement à la propreté et à l'apparence des planchers des deux pavillons, dans les aires publiques et dans les chambres des résidents. Nous avons également nettoyé et réparé nombre de rideaux dans les deux pavillons, nettoyé tous les lève-personnes mobiles, et remplacé tous les distributeurs de papier hygiénique et d'essuie-tout par des modèles plus modernes dans toutes les salles de bains publiques du pavillon Hope. Les lits qui en avaient besoin ont été réparés afin d'assurer leur bon fonctionnement. Désormais, un examen plus soigné des réparations prioritaires entraînera des délais d'exécution moins longs afin de répondre aux besoins plus pressants.

## ► Nomination de coordonnateurs de soins infirmiers.

Dès maintenant, un coordonnateur des soins infirmiers sera de garde pendant la soirée, la nuit et les week-ends et il assumera l'entière responsabilité du bon déroulement des services fournis aux résidents. À titre de gestionnaire, ce coordonnateur sera autorisé à prendre des décisions se rapportant à des questions importantes tels que les services médicaux d'urgence. Il effectuera des tournées régulières de toutes les unités afin de veiller à la qualité des soins et des services

dispensés aux résidents et il sera disponible auprès des résidents et de leurs familles pour toute question ou préoccupation que le personnel infirmier de l'étage ne pourra pas régler.

Nous sommes heureux d'annoncer que **Tam Nguyen** a été nommée coordonnatrice des soins infirmiers de soir, à temps complet. **Genita Derisma** la remplacera durant ses jours de congé. Leurs heures de travail seront de 15 h 30 à 23 h 30. **Farah Michel** sera de service de 7 h 30 à 15 h 30 tous les deux week-ends. On peut les joindre au 738-4500, poste 8829, ou sur leur téléphone cellulaire, au 236-3103.

Nous sommes présentement en train de recruter d'autres coordonnateurs de soins infirmiers pour les autres quarts de travail. Veuillez vous adresser au gardien de sécurité pour connaître le nom du coordonnateur qui est en service.

## ► Le rôle des infirmières-chefs.

Une restructuration des services permettra à nos infirmières-chefs de consacrer plus de temps au travail clinique et moins de temps aux tâches administratives. Ainsi, elles pourront passer plus de temps à former le personnel infirmier et à l'aider à prodiguer des soins aux résidents, tout en devenant de plus grands modèles de rôle. Les infirmières-chefs seront également plus disponibles auprès des résidents et de leurs familles pour discuter et régler les préoccupations concernant les soins administrés.

## ► Remplacement du personnel infirmier d'agence par du personnel permanent.

Le Centre a recours aux services de personnel infirmier provenant d'agences privées depuis plusieurs années, particulièrement durant les congés de maternité et les congés de

maladie de longue durée. Cette pratique sera éliminée, le personnel d'agence étant remplacé par du personnel infirmier permanent à temps complet et à temps partiel. En plus d'offrir aux résidents un visage familial et un roulement de personnel moins fréquent, ce changement apportera d'autres avantages : une meilleure compréhension des soins gériatriques, une plus grande connaissance des procédures de soins infirmiers, une meilleure continuité de service, une plus grande stabilité et un meilleur esprit d'équipe pour tout le personnel infirmier. En bout de ligne, ceci voudra dire des soins encore meilleurs pour nos résidents.

## ► Embauche d'une infirmière responsable de la prévention des infections.

À l'approche de la saison des gripes, et en raison du risque constant d'attraper une infection lié à un séjour en établissement de santé, nous allons embaucher une infirmière qui sera responsable de la prévention des infections. Elle aura recours à des méthodes proactives afin de prévenir la propagation des maladies et des infections. Certaines de ces mesures préventives seront relativement simples, comme le lavage fréquent des mains du personnel infirmier, des compagnons, résidents et visiteurs. D'autres techniques comprendront des procédures plus complexes qui seront adoptées par le personnel.

L'infirmière responsable de la prévention des infections jouera un rôle de premier plan dans la mise en œuvre de procédures visant à prévenir efficacement les maladies, en ayant recours à des pratiques cliniques de pointe.

**Besoin d'articles pour les Centres d'activités et les services du shabbat et des fêtes.** Si vous pouvez vous défaire de l'un des articles suivants qui pourrait servir à nos Centres d'activités ou à nos résidents durant le service du shabbat et des fêtes, veuillez le déposer au Bureau des Loisirs, à la salle 2C.32, au pavillon Hope : kippas (calottes), napperons, livres et magazines en français et en anglais, jeux de table, prix pour le bingo, plantes et fleurs naturelles ou artificielles, affiches, peintures, lampes, etc. Un grand merci!

## Nouvelles du Service des bénévoles et des loisirs

À la suite de certains changements importants dans la structure du personnel, vous remarquerez que des améliorations considérables seront apportées aux programmes récréatifs offerts aux résidents. Voici quelques-uns de ces grands changements :

► Le Service des bénévoles et le Service des loisirs se sont fusionnés récemment, soulignant le lien étroit qui doit exister entre nos bénévoles et les employés chargés des services récréatifs.

► **Sabine Bulow**, qui a été retenue comme conseillère en loisirs, mettra au point un programme récréatif amélioré, avec l'aide de **Caroline Roy**, notre coordonnatrice des loisirs. Caroline et Sabine travaillent dans la salle 2C.32, derrière le salon de beauté, au deuxième étage du pavillon Hope. Soyez à l'affût de notre journée d'accueil qui aura lieu bientôt pour discuter avec vous des loisirs.

► **Sandy Sitcoff** fera partie de l'équipe à titre de conseillère des Services bénévoles. Elle travaillera en étroite collaboration avec le Service des Loisirs à élaborer des programmes efficaces pour le bénéfice de nos résidents. Sandy connaît très bien notre Centre, y ayant travaillé comme coordonnatrice des Services bénévoles pendant de nombreuses années et étant très active auprès des auxiliaires du CHSLD, dont elle est la présidente-fondatrice.

► **Lisa Patterson** a été engagée à titre d'adjointe du chef intérimaire des Services bénévoles.

► Sandy et Lisa, ainsi que **Rena Halickman**, chef intérimaire des Services bénévoles et des loisirs, occuperont la salle 2C.30, à côté de l'atrium, au deuxième étage du pavillon Hope.

► Nous avons le plaisir d'annoncer les nouveaux programmes suivants qui seront offerts en novembre : Cuisine Tour du Monde; Club d'affaires; Sensations sportives; Club déjeuner; Zoothérapie; Centres d'activités des unités. Parmi les nouvelles activités qui seront offertes dans les unités de soins infirmiers, il y aura : quilles, jeux de mémoire, art et artisanat, jeux de palets, sacs de sable, lancer des anneaux, ainsi qu'un plus grand nombre de programmes musicaux. **Jennifer Solomon**, zoothérapeute, a déjà commencé à visiter les résidents en compagnie d'un chien au caractère très doux, d'un lapin, d'une tortue et d'une colombe.

D'autres spécialistes des loisirs sont en train d'être embauchés et plusieurs nouveaux programmes font présentement l'objet d'une étude, tels que le tai-chi et le yoga, des concerts le soir et le dimanche (en plus des concerts actuels durant le jour), des activités de pâtisseries, un café-théâtre et un programme de danse.

## Événements spéciaux à l'échelle du Centre

Veuillez consulter le calendrier mensuel des loisirs pour l'emplacement de ces événements.

### Novembre

- 8 - Concert avec Janie Respitz 18 h 30
- 15 - Concert commandité par les *Knights of Pythias* 18 h 30
- 22 - Concert commandité par les *Knights of Pythias* 18 h 30
- 29 - Fête d'anniversaire 14 h

### Décembre

- 4 - Concert commandité par le *Maple Leaf Lodge* 14 h
- 15 - Fête d'anniversaire 14 h
- 20 - Concert commandité par les *Knights of Pythias* 18 h 30

- 27 - Programme Chanukah 18 h 30  
Concert commandité par les *Knights of Pythias*

### Janvier

- 8 - Concert avec Janie Respitz 14 h
- 17 - Concert commandité par les *Knights of Pythias* 18 h 30
- 24 - Concert commandité par les *Knights of Pythias* 18 h 30
- 31 - Fête d'anniversaire 14 h

## Expérience très enrichissante à la portée des bénévoles

Faire du bénévolat auprès des personnes âgées vulnérables peut être une expérience très enrichissante. Le succès des loisirs offerts au CHSLD juif dépend en grande partie de l'engagement de nos précieux bénévoles. Ceux-ci aident les résidents à participer aux loisirs en allant les chercher et en les ramenant à leurs chambres, en plus de participer à l'animation de certaines activités.

Le Service des bénévoles effectue présentement une évaluation des besoins auprès de tout le personnel et nous prévoyons avoir besoin de plusieurs bénévoles pour un grand nombre d'activités. Si vous êtes intéressé, ou si une personne de votre entourage (petit-enfant, ami ou voisin) est intéressée à apporter un peu de joie à une personne âgée, veuillez communiquer avec **Lisa Patterson**, adjointe au chef intérimaire des Services bénévoles, au 738-4500, poste 2330, ou par courriel, à : [lisa.patterson.chsldjuif@ssss.gouv.qc.ca](mailto:lisa.patterson.chsldjuif@ssss.gouv.qc.ca)

# Nouvelle ombudsman favorise la formule porte-ouvertes



Un des services de base que doit fournir tout établissement de soins de longue durée est celui d'un ombudsman – un médiateur impartial, compassionné et compréhensif qui a pour mandat de faire enquête sur les plaintes déposées par les résidents et leurs familles et de trouver des solutions aux problèmes.

Notre nouvelle ombudsman, **Dana Kean**, établit une politique porte-ouvertes, vous invitant à lui rendre visite, à l'appeler ou à lui écrire concernant toute préoccupation que vous pourriez avoir si, selon vous, vous n'avez pas obtenu satisfaction de la part de l'infirmière-chef ou du responsable du service. (Veuillez consulter la procédure de plainte ci-dessous pour plus de détails ou pour obtenir les coordonnées de Dana).

Dana travaille dans le secteur des soins de santé depuis huit ans, d'abord à l'Hôpital général juif, et plus récemment comme ombudsman à l'Hôpital St. Mary's. « J'ai hâte d'aider nos résidents, leurs familles et le personnel à résoudre toute plainte qui n'a pu être réglée autrement », d'affirmer Dana Kean. « Mon rôle principal est de protéger les droits de nos résidents, tels qu'ils sont définis dans notre code d'éthique ».

## Si vous avez une plainte... n'hésitez pas!

Il est inévitable qu'il y ait des plaintes dans tout établissement de soins de longue durée. Au CHSLD juif, une procédure est en place afin de gérer les plaintes et les préoccupations qui peuvent survenir.

Si un résident ou un membre de sa famille a une plainte, la première étape consiste à en parler avec la personne qui est directement impliquée dans cette plainte. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la mesure correctrice proposée, veuillez vous adresser à l'infirmière-chef ou au chef du service.

Si la plainte n'est toutefois pas réglée à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman, **Dana**

**Kean**, qui vous écoutera et tentera de trouver une solution acceptable pour toutes les personnes concernées.

« Toutes les plaintes sont prises au sérieux et font l'objet d'une enquête; celles qui sont plus graves seront portées à l'attention du Conseil d'administration par l'entremise du Comité de l'amélioration de la qualité et de la gestion des risques», affirme **Barbra Gold**, directrice générale intérimaire du CHSLD juif.

Ces plaintes peuvent varier, allant de la qualité des soins aux mets servis aux repas. « Il est important de savoir que les plaintes ne sont pas utilisées comme un moyen de punir ou de blâmer qui que ce

soit, mais plutôt pour trouver une solution au problème. « Nous prenons toutes les plaintes au sérieux, étant donné qu'elles nous fournissent l'information essentielle dont nous avons besoin pour améliorer la qualité des soins et des services. Ces plaintes peuvent mener à d'importants changements aux politiques en place et avoir des répercussions sur tout le monde ».

Une copie détaillée de la procédure à suivre pour les plaintes est disponible au bureau de l'ombudsman.

**Si vous avez une plainte, n'hésitez pas à nous appeler :**

<b>Hélène Tellier Watson</b>	<b>Infirmière-chef, 3<sup>e</sup> étage, Pavillon Hope</b> Helene.Tellier-Watson.CHSLDjuif@ssss.gouv.qc.ca	Salle 3B.01	<b>514-738-4500</b> poste 3201
<b>Marie-Andrée Nelliah</b>	<b>Infirmière-chef, 4<sup>e</sup> étage, Pavillon Hope</b> Marie-Andrée.Nelliah.CHSLDjuif@ssss.gouv.qc.ca	Salle 4B.01	poste 4201
<b>Debbie Tonge</b>	<b>Infirmière-chef, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> étages, Pavillon Kastner</b> Debbie.Tonge.CHSLDjuif@ssss.gouv.qc.ca	Salle 227	poste 8227
<b>June Kirouack</b>	<b>Infirmière-chef, 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> étages, Pavillon Kastner</b> June.Kirouack.CHSLDjuif@ssss.gouv.qc.ca	Salle 427	poste 8427
<b>Dana Kean</b>	<b>Ombudsman</b> Dana.Kean.CHSLDjuif@ssss.gouv.qc.ca Lun., merc. et vend., de 9 h à 17 h (ces jours peuvent varier – appelez au 738-4500, poste 2126 pour l'horaire)	Salle 2A.26 (2 <sup>e</sup> étage, Pavillon Hope)	poste 2126

## Des résidents et leurs familles à la 3<sup>e</sup> Hiloula annuelle



**N**ombre de nos résidents sépharades et leurs familles ont participé récemment à la troisième Hiloula annuelle de la Fondation du CHSLD juif, une activité de financement fondée sur une tradition caritative religieuse consistant à acheter aux enchères des bougies décoratives qui aident à fortifier l'âme.

Cet événement, qui a eu lieu un dimanche après-midi à la fin d'août, a été commandité par la généreuse famille de l'une de nos résidentes, **M<sup>me</sup> Annette Chriqui Azoulay**.

**Le rabbin Ronen A. Abitbol**, conseiller pastoral au CHSLD juif, a célébré la Hiloula.

**Photo :** Rabbin Abitbol (à g.) porte une attention à l'une des bougies vendues aux enchères.