

FOIRE AUX QUESTIONS | COVID-19

Les membres du conseil d'administration témoignent de leur reconnaissance envers le personnel et les collaborateurs de la Résidence dans ce *touchant message*.

1. Puis-je aller visiter mon parent?

Dans le contexte de la COVID-19, plusieurs mesures ont été mises en place pour limiter la contagion des personnes âgées et des personnes vulnérables. À compter du 11 mai 2020, certains proches aidants pourront être réintégrés en CHSLD sous réserve du respect de conditions spécifiques afin d'assurer un équilibre favorable entre les risques et les bénéfices associés à la décision d'assouplissement des mesures.

Pour les proches aidants intéressés, vous devez dans un premier temps signifier votre intérêt en écrivant à l'adresse ci-jointe : info.rbd@ssss.gouv.qc.ca en précisant votre nom, prénom, courriel, numéro de téléphone et le nom-prénom et numéro de chambre de votre parent. Les proches ayant déjà signifié leur intérêt par courriel au courant de la semaine n'ont pas à écrire de nouveau.

Aucun suivi de votre demande de visite ne sera effectué par courriel, vous recevrez plutôt un appel téléphonique pour planifier le moment de votre formation obligatoire qui traitera notamment des bonnes pratiques à appliquer pour le port et le retrait des équipements de protection individuelle (ÉPI). Lors de cette formation, vous recevrez toutes les informations pertinentes à votre visite.

Nous comptons sur votre habituelle collaboration pour respecter les mesures mises en place pour assurer votre sécurité et celle de votre proche.

2. Est-ce que je peux venir porter de la nourriture, des vêtements, du divertissement, etc. à mon parent?

Les personnes qui désirent venir livrer eux-mêmes des items pour leur proche peuvent le faire. Toutefois les biens doivent être remis entre les deux portes de l'entrée principale. Aucun contact avec le résident ne doit avoir lieu à ce moment.

Les repas préparés au domicile ou en provenance de commerce ne sont pas autorisés pour la livraison. **Seuls les aliments non périssables sont autorisés** (croustilles, tablette de chocolat, etc.). Les biens seront désinfectés et mis en quarantaine pour 24 heures avant d'être distribués.

Les proches aidants qui visitent un résident peuvent lui apporter des biens y compris de la nourriture. Toutefois, afin de respecter les consignes d'hygiène et de salubrité, **les repas préparés au domicile ne sont pas permis**. Seuls les repas en provenance de commerces sont autorisés. À leur arrivée à la réception de la Résidence, le matériel nécessaire sera disponible pour qu'ils désinfectent eux-mêmes les items avant de monter à la chambre du résident.

Il est interdit de partager un repas dans avec son proche dans sa chambre, car le visiteur doit porter son masque en tout temps en présence du résident afin d'éviter la contamination.

Il n'est pas possible de faire réchauffer un plat une fois à la Résidence.

La nourriture ne peut pas être conservée dans le réfrigérateur de l'étage, seulement dans la chambre du résident, si ce dernier a une mini réfrigérateur dans sa chambre.

3. Si j'effectuais le lavage des vêtements de mon proche, puis-je continuer?

Le lavage des vêtements qui était effectué par les proches n'est toujours pas permis, **même pour les proches qui viennent visiter un parent**. Il est pris en charge par les préposées aux bénéficiaires et effectué sur les étages de soins.

4. Combien de militaires avez-vous accueilli à la Résidence et pour combien de temps?

Le 30 avril dernier, nous avons accueilli une équipe de 27 militaires des Forces armées canadiennes. Nous pouvons compter sur une infirmière, six techniciens médicaux qui assurent des tâches de préposés aux bénéficiaires et 20 aides de service.

Le mandat initial est prévu pour 14 jours, mais la situation sera réévaluée au terme de cette période.

5. Est-ce que le rendez-vous médical de mon parent aura lieu?

Uniquement les rendez-vous médicaux urgents sont maintenus.

6. Est-ce que tous les résidents seront testés à la COVID-19 ?

Nous avons finalement pu tester les résidents qui étaient asymptomatiques, ce qui représente environ une centaine de résidents. En date du 8 mai, nous sommes en attente des résultats.

7. Est-ce que tous les employés seront testés à la COVID-19 ?

Comme mentionné par le Gouvernement du Québec, les employés du réseau de la santé et des services sociaux seront invités à passer un test de dépistage d'ici le 29 mai 2020. Comme nous vous l'avons déjà mentionné, ce dépistage ne peut se réaliser à même nos ressources internes, c'est pourquoi nous attendons dans les prochains jours des consignes du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal à cet effet.

Les établissements ont la responsabilité de s'assurer que les employés symptomatiques soient retirés du travail et qu'ils passent un test de dépistage, ce qui est fait de façon rigoureuse depuis le début de la crise sanitaire.

Notre poste de triage, installé depuis le début de la crise permet de poser des questions sur l'état de santé d'un employé à son arrivé à la Résidence et la prise de température de tous les employés est prise, ce qui permet de retourner à la maison un employé faisant de la fièvre.

Depuis le 4 avril dernier, tous les employés porte les équipements de protection individuelle (ÉPI). Tous les employés portent le masque et la lunette protectrice dans l'ensemble de l'établissement. Pour les employés travaillant en zones chaudes, à ces équipements s'ajoutent le port de la blouse de contagion, les gants et la visière.

Nous mettons l'emphasis sur le lavage des mains qui est un élément incontournable pour limiter la propagation du virus.

Le port des équipements de protection (ÉPI) et le lavage des mains assure la sécurité de tous. Cette mesure de protection est aussi celle mise de l'avant par le gouvernement du Québec pour assurer la sécurité de nos résidents lors des visites des proches aidants en CHSLD, car ceux-ci n'ont pas la consigne de passer un test avant de venir voir leur proche.

8. Qu'est-ce qu'un décès suspecté ?

Les décès suspectés à la COVID-19 incluent les résidents testés négatifs, mais présentant des symptômes liés à la COVID-19 et des résidents décédés qui étaient hébergés sur un étage chaud, même s'ils ne présentaient aucun symptôme.

9. Si mon parent est atteint de la COVID-19, comment vais-je le savoir ?

Si votre parent présente des symptômes ou est suspecté atteint de la COVID-19, un membre du personnel soignant vous contactera par téléphone.

10. Est-ce que quelqu'un va me faire savoir comment va mon parent même s'il n'est ni suspecté ni atteint de la COVID-19?

S'il y a quoi que ce soit d'inhabituel dans la situation de votre parent, un membre du personnel infirmier vous contactera.

11. Pourquoi avez-vous décidé de ne pas téléphoner à toutes les familles?

Voici les modalités de communication mises en place pour répondre à vos besoins :

Nous priorisons les retours d'appels urgents. Nous vous remercions de votre compréhension.

Nous avons mis de nouvelles modalités de communication en place pour mieux répondre à vos besoins :

Appels hebdomadaires des membres du comité des usagers :

Certains membres du comité des usagers font des appels hebdomadaires pour prendre de vos nouvelles et tenter de répondre à certaines de vos préoccupations. Toutefois, ils ne pourront pas répondre à des questions d'ordre clinique qui concernent votre proche, mais pourront rediriger vos questions vers les personnes qui pourront y répondre.

Appels hebdomadaires par un professionnel dédié par étage :

Comme nous l'avons déjà mentionné, la priorité de l'équipe de soins infirmiers est d'offrir les soins et les services aux résidents, ce qui explique qu'ils n'ont pas beaucoup de temps pour retourner les appels des familles. Afin de répondre à vos demandes, nous avons demandé au professionnel dédié à l'étage de faire des appels de suivi auprès **du premier répondant.**

Sachez que si l'état de santé de votre parent se détériore, un membre du personnel infirmier vous contactera pour assurer le suivi.

De plus, tout comme pour les membres du comité des usagers, les professionnels ne pourront pas répondre à toutes les questions spécifiques d'ordre clinique, mais pourront rediriger vos questions vers les personnes qui pourront y répondre.

12. Si je laisse un message vocal, quand puis je m'attendre à recevoir un retour d'appel?

Puisque le personnel soignant doit concentrer toute son énergie à offrir des soins et services à nos résidents, il est parfois difficile de retourner les appels rapidement. Nous retournons les appels le plus rapidement possible par ordre de priorité.

Pour faciliter la fluidité des communications, nous ajoutons un moyen de nous joindre. Vous pouvez transmettre vos questions à l'adresse suivante : info.rbd@ssss.gouv.qc.ca. Nous tenterons de vous répondre dans les 48 heures suivantes.

13. Pourquoi les agentes administratives à la réception ne peuvent pas répondre à mes questions?

Les agentes administratives à la réception ne connaissent pas les détails de la situation et ne sont pas au courant des informations concernant l'état de santé des résidents. Leur rôle consiste à référer les personnes aux communications écrites, à la foire aux questions ou à la meilleure personne pour répondre aux questions.

14. Nous comprenons que cette situation peut créer des inquiétudes pour certains et afin de vous supporter nous vous invitons à contacter :

- Pour la Résidence Berthiaume-Du Tremblay :
Valérie Desjardins, travailleuse sociale au poste 252.
Isabelle Comte, chef d'unité du 7e au 10e étage au poste 254.
Geneviève Dugas, chef d'unité du 3e au 6e étage au poste 258.
- Pour les locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 :
Élaine Clavet, travailleuse sociale au poste 289.
- Pour les locataires de l'Habitation Le 1675 :
Sara Vassigh, directrice générale adjointe au 514 381.1843 poste 4.
- Vous pouvez transmettre vos questions à l'adresse suivante : info.rbd@ssss.gouv.qc.ca. Nous tenterons de vous répondre dans les 48 heures suivantes.
- Pour les proches aidants qui ressentent le besoin d'échanger sur la situation vécue avec leur proche durant cette période difficile, vous pouvez le faire en profitant du service Info-Aidant offert par l'Appui pour les proches aidants d'ânés. Il s'agit d'un service téléphonique d'écoute, d'information et de références professionnelles. Le numéro de

téléphone est le 1-855-852-7784. N'hésitez pas à utiliser ce service si vous en ressentez le besoin.

15. Comment se déroulent les activités de loisirs à la Résidence?

Toutes les activités de groupes ont été suspendues. Tous les professionnels ont été déplacés sur les étages et sont principalement dédiés à soutenir les équipes de soins, notamment pour l'aide à l'alimentation et la réalisation des visites virtuelles.

16. Comment puis-je m'inscrire pour les visites virtuelles

Nous offrons des visites virtuelles en collaboration avec le service d'animation et les professionnelles.

Si vous êtes intéressés par ces mesures de soutien, vous devez contacter Madame Pier Marquis au 514 381.1841 poste 288 ou par courriel au pier.marquis.rbd@ssss.gouv.qc.ca.

17. Est-ce que le personnel porte les équipements de protection nécessaire ?

Tout le personnel qui circule sur les étages porte le masque et la lunette de protection. Pour le personnel ayant un contact avec un résident atteint par la COVID-19, le port de la blouse de contagion et la visière sont ajoutés. Une fois que l'employé quitte la chambre d'un résident atteint de la COVID-19, l'ensemble du matériel de protection est jeté ou désinfecté.

18. Avez-vous été visité par le CIUSSS à la suite de la consigne donnée par le premier ministre ?

Nous avons accueilli, le 13 avril 2020, une équipe du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal composée d'employés de la direction qualité et de la direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA). Ils sont venus évaluer nos façons de faire en cette période de pandémie, tel que demandé par le premier ministre Legault.

Ils se sont dit grandement rassurés en voyant tout ce que la Résidence a déployé pour maximiser la sécurité de nos résidents et de nos employés, tant au niveau de notre grande vigilance dès l'entrée dans l'établissement au poste de triage que sur l'application soutenue des consignes ministérielles.

La Résidence s'est démarquée favorablement et nous tenons à remercier notre personnel pour leur rigueur, leur présence et leur dévouement auprès de nos résidents.

Le personnel du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal est au bien au fait de nos besoins, tant en approvisionnement qu'en personnel, et fait le nécessaire pour nous aider selon les ressources disponibles. Nous tenons à les remercier pour leur collaboration quotidienne.

19. Est-ce que le service de coiffure est maintenu ?

Le salon de coiffure est dorénavant fermé. Le lavage des cheveux sera assuré par les préposées aux bénéficiaires.

20. Comment se déroule la période des repas?

Afin de respecter la distance 2 mètres et plus entre chaque résident, nous avons réparti les résidents ayant besoin d'aide à l'alimentation dans la cuisinette d'étage et le salon d'étage. Les personnes autonomes mangent dorénavant dans leur chambre. La salle à manger du 1^{er} étage est maintenant fermée pour les résidents.

De plus, considérant la situation, un menu allégé est maintenant offert. Ce menu comporte qu'un seul choix de menu par repas. Les choix de menu ont été sélectionnés parmi les plats préférés des résidents. Cette mesure permet de répondre à nos hauts standards de qualité au niveau alimentaire, de maintenir la double vérification dans le respect des plans alimentaires et d'assurer l'efficacité du service et le respect de notre inventaire.

21. Pour toutes les questions d'ordre général sur la CODIV-19. Par exemple, quelles sont les dernières mesures prises par le gouvernement ?

Merci de vous référer les personnes au site Internet <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/> ou encore à la ligne téléphonique dédiée 1-877-644-4545.