Ensemble pour la sécurité !

Feuillet explicatif à l'intention de l'usager et de sa famille

Première version : Karine Houle et collaborateurs
2011

Deuxième version : Caroline Fournier, CCSI et Josée Lamarche, CCSI
ainsi que les porteurs des POR
Mise en page d'Anouk Gervais-Lantin
2015

Aide-mémoire

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

F-405 GRM : 30005216 (REV.11-2015)

Ensemble pour la sécurité !

Au CHU Sainte-Justine, la sécurité de la clientèle est une question de responsabilité partagée entre l'usager, sa famille et les professionnels de soins, et chacun a un rôle à jouer!
Pour contribuer à la sécurité, voici comment vous pouvez jouer votre rôle activement :

Ensemble *pour la* **sécurité !**

Vous, toi, parent, enfant, ado...
En tant que partenaire de soins, merci de bien exercer votre rôle...

- ✓ **Alerte** : Quelque chose d'anormal ? Dites-le immédiatement au personnel !
  - ✓ Doute sur la médication;
  - ✓ Risques de chute;
  - ✓ Absence de bracelet d'identité lorsque requis, etc.
- ✓ **Surveillance** : Soyez attentif à votre enfant !
- ✓ **Médicament** : Ayez la liste des médicaments et les coordonnées de votre pharmacie !
- ✓ **Communication** : Donnez-nous l'information qui nous aidera à mieux vous soigner !
- ✓ **Connaissance** : Référez-vous à nous pour mieux connaître la situation de santé, les médicaments ou pour de l'enseignement !
- ✓ **Travail d'équipe** : Partagez l'information et n'hésitez pas à proposer des solutions adaptées à votre réalité!

Ensemble pour la sécurité !

La sécurité se traduit aussi par notre politique sur la non-violence.
Basée sur le respect de la dignité, ainsi que de l'intégrité physique et psychologique des personnes, cette politique stipule que tout comportement de violence (langage ou geste) est strictement interdit et n'est en aucun cas toléré envers qui que ce soit : clients, parents, membres du personnel ou autres. Si vous croyez être victime de violence au CHU Sainte-Justine, veuillez vous adresser au gestionnaire de l'unité ou, pour déposer une plainte officielle, au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (514 345-4749) .

Pour plus d'information sur la procédure de traitement de plaintes, veuillez vous référer au Programme de prévention et d'intervention en matière de non-violence, accessible dans le site Internet du CHU Sainte-Justine.

COMITÉ DES USAGERS CHU SAINTE-JUSTINE

Il est aussi possible de transmettre par courriel des idées ou des questionnements, en lien avec la sécurité de la clientèle à l'adresse :
comitedesusagers.hsj@ssss.gouv.qc.ca

Pour les situations nécessitant une intervention immédiate, vous pouvez vous adresser à un membre du personnel.

Merci de faire équipe avec nous!

DES PETITS GESTES QUI FONT LA DIFFÉRENCE

Bien s'identifier pour des soins sécuritaires c'est s'assurer de porter le bracelet d'identité et d'allergie (si requis) et de répondre aux questions du personnel permettant de confirmer votre identité ou celle de votre enfant. Il est essentiel que le personnel soignant (infirmières, médecins, autres professionnels, etc.) effectue cette confirmation avant tout soin, service ou traitement.

Plusieurs sources d'information sont disponibles pour vous renseigner et répondre à vos questions. Lors de votre séjour ou de votre visite, prenez le temps de consulter les dépliants, affiches ou babillards qui s'adressent à vous. Ils sont conçus pour vous. Nous vous invitons également à consulter notre site Internet (www.chu-sainte-justine.org). Vous y trouvez de précieux conseils.

Espace parent-enfant

Ce lieu permet aux parents et aux familles de s'informer et de se documenter en toute tranquillité, avec le soutien des bibliothécaires qui peuvent les guider dans leur recherche soit à partir d'une documentation disponible sur place ou sur le Web.

De plus, tous les livres des Éditions du CHU Sainte-Justine peuvent être consultés sur place ou achetés. Plusieurs de ces livres sont disponibles dans plusieurs langues (par exemple en français, anglais, espagnol, italien, portugais, arabe, etc.).
Heures d'ouverture du lundi au jeudi de 8 h à 18 h et le vendredi, de 8 h à 16 h

Ensemble pour la sécurité !

LE PARTAGE D'INFORMATION, UN GAGE DE SUCCÈS

Assurez-vous de fournir au personnel soignant les renseignements suivants :

- La liste des médicaments tenue à jour ainsi que les coordonnées de votre pharmacie;
- Les allergies, intolérances ou mauvaises réactions à un médicament ou à un aliment;
- Les renseignements sur l'état de santé actuel et les antécédents.

Quelques petits trucs : Avant de rencontrer le personnel soignant, nous vous suggérons d'écrire vos questions ; ainsi vous risquez moins de les oublier le moment venu. Pendant les rencontres, prenez des notes et demandez des explications si ce n'est pas clair pour vous. N'hésitez pas, vous devez être bien informé pour être un partenaire impliqué.

Le personnel soignant se préoccupe également de ce que vous vivez.
Sentez-vous à l'aise de partager vos questions ou vos inquiétudes en lien avec la situation de santé vécue.

PRÉVENIR LES INFECTIONS

Le lavage des mains est la mesure la plus simple et la plus efficace pour prévenir les infections. Lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon ou avec le désinfectant à base d'alcool, principalement aux moments suivants :

- En arrivant et en quittant l'hôpital
- En entrant et en sortant de la chambre
- Avant de faire un soin à votre enfant
- Avant de l'aider à manger
- Après un changement de couche ou après être allé à la toilette

Selon la condition de santé du patient que vous visitez, des mesures supplémentaires peuvent vous être demandées (ex. : port du masque, blouse, gants). Ces consignes vous seront communiquées à votre arrivée à sa chambre.

Si vous-même ou les visiteurs qui vous accompagnent présentez des signes ou des symptômes d'infection (fièvre, toux, rhume, grippe, vomissements, diarrhée, éruption cutanée, etc.), il est préférable de reporter votre visite.

Vous devez seulement prendre soin du patient que vous visitez.

N'hésitez pas à demander à toute personne de se laver les mains lors des moments nommés précédemment!

Vous avez trop de vies entre les mains, lavez-les !

Ensemble pour la sécurité !

POURQUOI TOMBER QUAND ON PEUT L'ÉVITER ?

Lors d'une hospitalisation, la condition de santé et la prise de médicament peuvent augmenter le risque de chute. De plus, plusieurs chutes peuvent être reliées au stade de développement de votre l'enfant. Il est donc important de demeurer vigilant, particulièrement dans les déplacements.

À Sainte-Justine, les patients à risque de chute élevé sont identifiés avec le logo Humpty Dumpty, afin de faciliter la mise en œuvre des mesures de prévention requises par l'équipe soignante.

Vous pouvez nous aider à réduire les risques de chute :

- Gardez toujours un œil sur vos enfants dans les salles d'attente et aires de circulation.
- Attachez votre enfant/bébé dans sa poussette en utilisant les courroies à cet effet.
- Positionnez le lit au plus bas niveau.
- Assistez votre enfant dans ses déplacements et <u>prenez votre temps.</u>
- Encouragez le port de chaussures/pantoufles munies de semelles Antidérapantes.
- Gardez l'environnement rangé et dégagé.
- Demeurez auprès de votre enfant lorsqu'il se trouve sur une civière ou une table d'examen.

Pour leur sécurité, tous les enfants de moins de trois ans dormiront dans un lit de bébé. <u>Il est important de monter les côtés de lit dès que vous vous éloignez!</u>