

# Le bilan positif du CISSSMO



Chantal Toupin  
ctoupin@asstsas.qc.ca

**AU SOMMET DE LA COURBE, ALORS QUE LA MONTÉRÉGIE SE TROUVE PARMI LES RÉGIONS LES PLUS TOUCHÉES PAR LA PANDÉMIE, L'ENSEMBLE DES RÉSIDENTS DES 11 CHSLD PUBLICS DU CISSS MONTÉRÉGIE-OUEST (CISSSMO) EST ÉPARGNÉ PAR LA COVID-19. AUCUN CAS N'A ÉTÉ CONFIRMÉ EN DATE DE LA MI-JUIN 2020. BIEN QUE LE FACTEUR CHANCE AIT PU CONTRIBUER À CE BILAN POSITIF, LA MISE EN PLACE DE PLUSIEURS MESURES DE PRÉVENTION A CERTAINEMENT JOUÉ UN RÔLE DÉTERMINANT.**

Afin de connaître ces stratégies et d'en apprendre davantage sur les pistes d'amélioration à mettre en place en prévision d'une deuxième vague, nous avons interrogé Normand Gaudet, directeur adjoint du programme de Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), ainsi que les représentants de trois instances syndicales, soit Simon Beaulieu (SCFP), Patrice Jomphe (APTS) ainsi que Éric Auger-Lafond (FIQ). Nous les remercions de leur précieuse collaboration.

## Mesures de prévention et bons coups

Dès le début de la crise, des mesures ont été mises en place afin d'augmenter le nombre d'employés présents en CHSLD. La stabilité des équipes a été privilégiée afin de limiter les déplacements de personnel entre les installations et les unités des différents CHSLD.

De plus, des zones froides, tièdes et chaudes ont été instaurées dans les onze CHSLD. Des efforts ont été déployés afin de limiter les mouvements du personnel des zones chaudes aux zones froides. Les résidents présentant des symptômes assimilables à la COVID-19 ont été transférés temporairement en zone tiède jusqu'à ce qu'un dépistage, réalisé en deux temps, confirme l'absence de contamination. Ensuite, les résidents testés ont pu réintégrer leur milieu de vie, ce qui a permis de réduire l'impact des changements d'environnement sur leur santé physique et cognitive.

Selon M. Jomphe, cette mesure d'isolement des personnes suspectées jusqu'à avis contraire peut avoir contribué à réduire les risques de propagation au sein de la clientèle et du personnel.

Selon M. Gaudet, plus de 600 personnes ont été embauchées grâce à l'initiative gouvernementale *Je contribue*. Ces nouveaux travailleurs, aides de service, préposés à l'entretien ménager et au service alimentaire, ont principalement été déployés en CHSLD. Une formation de sept heures leur était offerte, couvrant *l'Approche relationnelle de soins*, l'alimentation et l'hydratation en soins de longue durée, la prévention et le contrôle des infections de même que le port d'équipements de protection individuels (ÉPI). Aussi, des formations spécifiques aux zones où l'employé était affecté pouvaient être dispensées.

## Les différentes zones

**ZONE FROIDE** ZONE AVEC DES PATIENTS OU DES RÉSIDENTS N'AYANT AUCUNE INFECTION. AUCUNE PRÉCAUTION DE PRÉVENTION DES INFECTIONS PARTICULIÈRE N'EST REQUISE, OUTRE L'HABITUEL LAVAGE DES MAINS.

**ZONE TIÈDE** ZONE AVEC DES PATIENTS OU DES RÉSIDENTS EN ATTENTE DE RÉSULTAT POUR LA COVID-19. L'APPLICATION DES MESURES DE PRÉVENTION DES INFECTIONS AVEC LES ÉPI EST REQUISE.

**ZONE CHAUDE** ZONE AVEC DES PATIENTS OU DES RÉSIDENTS QUI ONT UNE INFECTION LIÉE À LA COVID-19. L'APPLICATION DES MESURES DE PRÉVENTION DES INFECTIONS AVEC LES ÉPI EST REQUISE.

Source : Gouvernement du Québec, 2020.

*Le fait de communiquer avec les familles et les comités des résidents a contribué à préserver le lien de confiance...*



Délimitation des zones chaude et tiède.

Le port et le retrait d'ÉPI se faisaient en équipe de deux : chacun supervisant son collègue afin d'éviter qu'il se contamine. Des agents multiplicateurs ÉPI ont été déployés au sein des CHSLD pour rappeler les procédures d'utilisation des différents ÉPI. Selon M. Gaudet, l'étroite collaboration avec le service des approvisionnements a permis d'éviter les ruptures de stock d'ÉPI. Toutefois, l'accès à ces derniers a été contrôlé au début de la pandémie. Cela a créé un problème de mise à disposition, selon M. Beaulieu.

Dans l'ensemble des CHSLD du CISSSMO, les visites ont rapidement été interdites, sauf celles à motif humanitaire (accompagnement de fin de vie). Cela dit, M. Gaudet souligne que plusieurs initiatives ont été instaurées par le personnel afin de favoriser le maintien des contacts entre les résidents et leurs proches, par exemple des visites à la fenêtre. Aussi, lorsque les visites ont été autorisées, l'équipe des loisirs a organisé des rencontres à l'extérieur, permettant aux familles et aux résidents de se réunir dans le respect des mesures de santé publique. Le maintien des contacts grâce à la technologie a rapidement été mis en place. Pour les résidents ne pouvant utiliser des moyens technologiques, les communications avec la famille étaient assurées par le personnel.

Finalement, M. Gaudet estime que l'un des facteurs de succès de la gestion de la crise revient aux mécanismes de communication instaurés avec les cadres de sa direction et les services stratégiques, soit les approvisionnements, la direction des soins infirmiers, le service de prévention et contrôle des infections, entre autres. De nombreux aide-mémoires des stratégies de prévention ont été développés et affichés. Aussi, le fait de communiquer avec les familles et les comités de résidents a contribué à préserver le lien de confiance, ce qui a favorisé leur collaboration.

## Enjeux SST

Si la communication a été efficace au niveau des gestionnaires et auprès des familles, en contrepartie, l'ensemble des représentants syndicaux s'entendent pour dire que l'un des enjeux pour leurs membres est d'ordre communicationnel.

Dès le début de la pandémie, les activités des comités paritaires de santé, sécurité et mieux-être au travail ont été suspendues en raison des difficultés de libération des membres. De ce fait, les représentants syndicaux déplorent n'avoir pas eu accès à la mise en place d'actions concertées et paritaires dans la gestion stratégique de la crise. Les communications devenues moins fluides, plusieurs demandes ont dû être adressées à l'équipe des relations avec les employés.

Bien que des lignes de soutien psychosocial et d'information pour la prévention et contrôle des infections aient été mises en place, les représentants syndicaux indiquent que les consignes venaient parfois tardivement et qu'elles étaient peu accessibles aux employés sur le terrain. Ces derniers n'ont pas nécessairement accès à des ordinateurs et, surtout, ils n'ont pas le temps d'en prendre connaissance.

Un autre enjeu important résulte des activités de délestage. Les professionnels redéployés ont été transférés en milieu d'hébergement à l'extérieur du CISSS, principalement dans les CHSLD privés, les résidences privées pour aînés, les ressources intermédiaires et au site non traditionnel instauré dans un hôtel.

Ces travailleurs, habitués de travailler auprès de clientèles plus jeunes (infirmières scolaires, hygiénistes dentaires, orthophonistes, psychologues, etc.), ne détenaient pas les compétences essentielles pour œuvrer auprès des personnes âgées présentant des déficits cognitifs ou à mobilité réduite. Bien qu'ils aient reçu des formations théoriques sur le sujet, plusieurs considèrent qu'ils n'avaient pas les

*Le jumelage avec des préposés expérimentés, connaissant les résidents, et la présence d'un gestionnaire auraient facilité l'intégration du personnel délesté.*

## *Toutes les personnes interviewées affirment que la technologie doit être en place afin de faciliter le contact et la transmission d'informations.*

outils nécessaires pour assurer le déplacement sécuritaire des personnes ou, encore, l'approche favorisant la relation et la collaboration aux soins. Le jumelage avec des préposés expérimentés, connaissant les résidents, et la présence d'un gestionnaire auraient facilité l'intégration du personnel délesté.

Au début des mesures de délestage, les employés se portaient volontaires pour être déployés en CHSLD. L'organisation favorisait le maintien de conditions similaires à celles prévues au contrat de travail de chaque employé (respect du territoire, du port d'attache ou du lieu de résidence, du quart de travail et du nombre d'heures travaillées par semaine). Toutefois, cette pratique n'a pu être respectée à mesure que les besoins augmentaient.

### Leçons à tirer et mesures à améliorer

Les connaissances sur le virus et les bonnes pratiques à mettre en place ont évolué régulièrement au cours des derniers mois. De plus, les expériences vécues permettent d'envisager les pistes d'amélioration en vue d'une deuxième vague ou d'une nouvelle pandémie. Toutes les personnes rencontrées s'entendent pour dire que l'accès à l'information est primordial.

Toutes les personnes interviewées affirment que la technologie doit être en place afin de faciliter le contact et la transmission d'informa-



*Une visière n'empêche pas de chanter ! Des concerts étaient organisés dans chaque unité de soins.*

Photo: CISSSMO

tions. L'ajout du réseau sans fil et l'accès à des pages d'informations destinées aux employés et aux familles des résidents sont deux moyens envisagés par l'établissement pour répondre à ce souhait d'améliorer les communications.

Si les CHSLD publics du CISSSMO ont été épargnés par le virus, les ressources privées d'hébergement de ce même territoire ont été durement touchées. Il est donc jugé nécessaire de développer une collaboration étroite avec celles-ci pour les aider à demeurer outillées et informées. De plus, si des employés de l'établissement sont affectés à ces lieux d'hébergement, il sera essentiel de s'assurer qu'ils sont formés et accompagnés par du personnel expérimenté en CHSLD. Des balises visant le respect des réalités de chacun devraient aussi être mises en place. Ces mesures permettront de maintenir des conditions respectueuses de la situation personnelle de ces travailleurs, tout en veillant au développement de leurs compétences par de la formation et de l'accompagnement.

L'ensemble des personnes interviewées pour cet article s'entendent pour dire que les travailleurs sont dédiés à leur profession et à la population. Toutefois, ils risquent d'être fatigués après cette épreuve aux airs de marathon. Un répit, du soutien et des points de ravitaillement en cours de route seront nécessaires pour entamer une nouvelle course à l'automne. ■



Photo: CISSSMO

*Audrey Gélinas, technicienne en loisirs, avec un résident encore ému de la visite de ses proches.*