



ACTIVITE ANNUELLE GESTION RISQUE 2010

Cette documentation est réservée à l'usage du personnel et des médecins du Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier. Les autres lecteurs doivent évaluer la pertinence de cette information dans le contexte de leur propre environnement. Le Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier décline expressément toute responsabilité découlant de l'utilisation de cette documentation, ainsi que pour toute réclamation, action, demande ou poursuite reliée à un tel usage



CSSS CKOI TON PROBLÈME Juin 2010

Acteurs : Dre Christine Bois
Stéphane Daoust, chef des ressources matérielles
Daniel Camiré, directeur général
Réjean Desrosiers, technicien en bâtiment
Linda Therriault, technicienne en administration
Nadine Lapierre, directrice des services administratifs

Sketch 1

Milieu de vie, fille qui tricote des pantoufles plus « cute » à sa mère même si elle les trouve glissantes et qu'on lui a dit qu'il fallait des souliers antidérapants. Médication sur la table de chevet dans un petit cup. Infirmière revient chercher le cup parce que c'est pour un autre patient mais la résidente a pris la médication. (Risque de chute, risque pour la santé)

- Maman, je t'ai tricoté des nouvelles pantoufles. Celles-là sont ben trop laides.
- Mais je les aime les miennes et je suis confortable dedans.
Elle les met quand même...Elle fait un pas, elle glisse.
- Je me sens pas vraiment solide avec celles-là.
- Tu vas t'habituer, les autres, je les jette.

Infirmière entre et se dirige vers la table de chevet pour prendre le cup de médication, mais il est vide.

- Qui a pris les pilules dans le petit cup?
Personne ne répond.
- Est-ce que c'est toi maman? C'était pas à ma mère?
- Non, c'était pour monsieur Monger.
- C'était quoi? Vous savez que ma mère a des allergies...

Infirmière sort de la pièce et dit :

- Je reviens...

Sketch 1 corrigé

Milieu de vie, fille qui tricote des pantoufles neuves à sa mère.

Infirmière avec un cup de pilules et fait la double identification avant de donner la médication.

Fille dit :

- Maman, je t'ai tricoté des nouvelles pantoufles. Tu vas être confortable et elles sont bien plus belles que celles que tu as présentement.

Fille montre les pantoufles à l'infirmière et lui demande si elle pense qu'elles sont adéquates pour sa mère.

Mère dit :

- Mais je les aime les miennes et je suis confortable dedans.

Fille dit :

- Oui, mais elles sont plus à la mode.

Infirmière dit :

- Vous êtes bien chanceuse d'avoir une fille qui s'occupe bien de vous comme ça! Toutefois, je dois avouer que votre mère a raison; les pantoufles que vous lui avez tricotées sont bien belles mais elles sont trop glissantes.

Fille dit :

- Bon, je vais les donner à ma belle-sœur d'abord. Je lui cherchais justement un cadeau de fête!



Sketch 2

Adjointe administrative à l'accueil qui répond au téléphone et dit :

- CSSS CKOITONPROBLÈME bonjour. Oui, ma tante Rita, j'ai pas le temps de te parler... Mon oncle Raymond est pas chez-eux?

Résidente s'assoit sur la chaise devant l'employée et dit :

- Ah oui, c'est vrai je l'ai vu ce matin; il est venu voir le médecin à l'urgence. Non, j'sais pas c'qui a ...Il me l'a pas dit ...

Résidente demande :

- C'est qui Raymond? Mon mari s'appelle Raymond mais il est décédé...

Employée continue de parler au téléphone et dit :

- Non, c'est pas mon oncle Raymond, c'est Jeanine à Raymond. Tsé Raymond Fillion qui est mort étouffé par un mouche l'année passée...Ok, il faut que je te laisse, elle aussi a veut voir le médecin.

Sketch 2 corrigé

Adjointe administrative à l'accueil qui répond au téléphone et dit :

- CSSS CKOITONPROBLÈME bonjour. Oui ma tante Rita, j'ai pas le temps de te parler... Mon oncle Raymond est pas chez-eux?

Résidente s'assoit sur la chaise devant l'employée et dit :

- Écoute ma tante, tu sais que je ne peux pas te dire si Raymond est ici ou non; c'est confidentiel... Ben oui, même si tu vois son auto dans le stationnement de l'hôpital.

Résidente demande:

- C'est qui Raymond? Mon mari s'appelle Raymond mais il est décédé...

Employée continue de parler au téléphone et dit :

- C'est quelqu'un à qui il faut que je réponde; je suis au travail! Écoute, tu peux m'appeler à la maison ce soir mais je ne pourrai pas te le dire même à ce moment-là... Tout ce qui se passe à l'hôpital, c'est confidentiel. C'est une Loi...

Sketch 3

Résidente qui est allongée dans son lit. Préposée à l'entretien entre avec un chariot pour le ménage. Elle lit une fiche d'entretien et dit :

- Ah non! Pas encore ce maudit produit là... Il pue assez. J'vas mettre l'autre qui sent l'orange, ça sent ben meilleur! Pauvre 'tite madame, sentir c't'odeur-là pendant 10 minutes... Ça pas d'bon sens. Y a personne qui va voir la différence. Elle vaporise directement sur les ridelles, sans mettre de gants. Elle fait le tout rapidement et essuie avec un linge.

Résidente qui dit :

- Toi t'es fine pis t'es une bonne travaillante. Tu fais ça ben plus vite que les autres.

Préposée dit :

- Tsé les jeunes, y veulent tout changer! Dans mon temps, on lavait avec de l'eau pis du vinaigre pis on était pas mal moins malade...

Sketch 3 corrigé

Résidente qui est allongée dans son lit. Préposée à l'entretien entre avec un chariot pour le ménage. Elle lit une fiche d'entretien et dit :

- Ah non! Pas encore ce maudit produit là... Il pue assez. Je suis désolée madame Couillard, il faut que je nettoie les ridelles de votre lit avec le produit que vous n'aimez pas. Préposée met des gants, vaporise le produit sur la guenille et n'essuie pas.

Résidente qui dit :

- Tu peux pas mettre autre chose? Ça pue assez c't'affaire-là...L'autre jour, la petite rousse, elle a pris un autre produit qui sentait ben meilleur.

Préposée dit :

- Vous savez madame Couillard, il faut que je mette ce produit-là et que je respecte le temps de pause parce qu'il tue toutes les bactéries qui se trouvent sur les ridelles de votre lit. Si j'en prends un autre qui sent meilleur, vous pourriez attraper des microbes et devenir malade.

Résidente dit :

- Je comprends maintenant mais il devrait en faire un qui tue les bactéries et qui sent bon... Peut-être que vous pourriez mettre du Pinesol : le Pinesol, c'est fort et ça sent bon!

Sketch 4

Cuisinière qui décide de ne pas écouter la consigne et de ne pas réduire en purée parce que ça n'a pas l'air bon.

- J'peux pas y envoyer ça comme ça... Je vais y laisser des gros morceaux, ça va avoir l'air plus appétissant...

On voit ensuite une préposée qui amène le repas à la résidente. Sa fille lui donne une bouchée et elle s'étouffe.

Sa fille va ensuite chercher l'infirmière. Lorsqu'elles arrivent, la résidente va mieux.

Sketch 4 corrigé

Cuisinière qui a le goût de ne pas réduire en purée parce que ça n'a pas l'air bon.

- Mon Dieu que ça fait pitié d'envoyer du manger mou comme ça... J'vais appeler la nutritionniste pour voir si je peux faire autre chose.

Téléphone madame Mangebien.

- Bonjour madame Mangebien. J'ai une assiette de brochettes de poulet pour madame Couillard. C'est pas vraiment appétissant... Est-ce que je peux lui laisser des morceaux? Me semble que ça serait plus appétissant... Elle s'est étouffée hier? Bon, je comprends, je vais lui faire une purée lisse.

On voit ensuite une préposée qui amène le repas à la résidente. Sa fille dit :

- Tu vas voir maman, ils t'ont fait une belle purée. Ça sent bon!

Résidente dit :

- Pas du manger mou... J'aime pas ça. J'ai pas le goût de ça. Je veux retourner à ma chambre.

Sketch 5

Résidente qui est dans sa chambre avec sa fille. Infirmière entre, regarde le dossier et dit :

- Bon on va regarder cette plaie-là ma petite madame. J'veais me laver les mains...Oh avant, je vais aller chercher mes pansements.

Infirmière sort de la pièce, revient et dit :

- Bon, où j'étais rendue?...Ça ne devait pas être important, je ne m'en souviens plus.

S'approche de l'usagère, regarde sous le pansement, sans gants, prend la crème avec ses doigts et lui en applique.

- N'oubliez pas de la surveiller pour ne pas qu'elle enlève le pansement et qu'elle y touche. C'est une plaie ouverte et les bactéries aiment ça.

Elle sort de la pièce, laisse le dossier sur le lit de la résidente et cette dernière commence à le feuilleter.

Fille dit :

- Bon, viens maman, c'est le temps de jouer au Bingo.

Résidente dit :

- Je veux apporter cette revue-là, je l'ai jamais lue.

Fille et résidente sortent de la pièce suivies par réceptionniste et la cuisinière.

Sketch 5 corrigé

Résidente qui est dans sa chambre avec sa fille. Infirmière entre, regarde le dossier et dit :

- Bon on va regarder cela cette plaie-là madame Couillard. J'veais me laver les mains...Oh avant, je vais aller chercher mes pansements.

Infirmière sort de la pièce, revient et dit :

- Bon, où j'étais rendue?...Ça ne devait pas être important, je ne m'en souviens plus.

Fille intervient et dit :

- Il faut que vous vous laviez les mains!

Infirmière dit :

- Mon Dieu! J'allais oublier. Merci de me l'avoir rappelé. Quand on veut aller trop vite, on fait des erreurs. Ne vous gênez pas pour demander au personnel de se laver les mains.

Infirmière se lave les mains, se met des gants. Elle s'approche de l'usagère, regarde sous le pansement, prend la crème avec un petit bâton et lui en applique.

- N'oubliez pas de la surveiller pour ne pas qu'elle enlève le pansement et qu'elle y touche. C'est une plaie ouverte et les bactéries aiment ça.

On entend au micro :

- Code vert, code vert.

Infirmière dit :

- Vous allez devoir me suivre, il faut sortir à l'extérieur.

Avant de sortir, elle enlève ses gants et amène le dossier avec elle.