



## ACTIVITÉ ANNUELLE GESTION RISQUE 2011

*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 2011

**Acteurs :** Dre Christine Bois  
Stéphane Daoust, chef des ressources matérielles  
Daniel Camiré, directeur général  
Réjean Desrosiers, technicien en bâtiment  
Linda Therriault, technicienne en administration  
Johanne Jean, aide technicienne en pharmacie  
Chantale Servant, agente administrative  
Marie-Claude Rossignol, conseillère cadre à la qualité des services  
Thérèse Ouellet, chef des ressources financières

### Sketch 1

Usager avec masque dans le cou ou sur la tête qui ne reste pas à la salle d'isolement et se promène partout. Il consulte des revues, tousse dedans, etc.

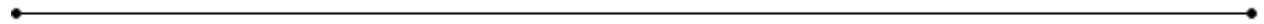
- C'est ben long à matin! Ça fait une heure que j'attends pour voir le médecin à l'urgence! D'habitude, ça prend juste une demi-heure! J't'aurait ben d'pas voir quelqu'un de Sept-Iles passer avant moi!

On voit un usager mal en point en chaise roulante qui « passe avant » le monsieur qui se plaint.

- Ah ben, c'est pas vrai! Y vient pas d'icitte lui! Comment ça qui passe avant moi lui. J'étais là ben avant!

Infirmière dit :

- Monsieur, remplacez votre masque sur votre bouche et allez vous asseoir dans la salle d'isolement. Si vous ne respectez pas les règles, je vais appeler le DG.



### Sketch 2

Employée qui se tient à côté du fax avec 2 feuilles.

Pendant qu'elle compose le numéro, elle voit passer une collègue et poursuit distraitemment son travail.

- Salut Ginette, es-tu allée à ton chalet en fin de semaine?
- Allô Rita, oui et il a fait très beau!

Elle continue son chemin.

Employée retourne à son bureau.

### Sketch 3

Une employée se présente à sa première journée de travail à l'entretien ménager. Son « coach » lui rappelle l'importance de respecter les procédures et le high touch/ low touch.

Toutefois, dès que le coach la laisse seule, elle se débarrasse de la feuille et dit tout haut :

- Ça fait 10 ans que je fais du ménage dans toutes sortes de places, j'ai pas besoin de feuille pour me dire comment faire une bonne job. Moi, j'ai jamais été bonne en anglais ça fait que les sortes de touch, ça me dit pas grand-chose.

On la voit alors laver le sol, près d'une toilette d'aisance portative, essuyer le siège, l'intérieur et, pour finir, passer le même linge souillé sur le comptoir et sur un verre.

- A pourra pas dire que j'ai pas la touch! Hein?!
- 

### Sketch 2 (deuxième partie)

On revoit l'employée. Rita reçoit un appel.

- Bonjour, c'est Gérard de la poissonnerie AU FOND D'LA CALE. J'comprends pas votre bon de commande que j'ai reçu par fax tantôt.
  - Quelle poissonnerie? Quel bon de commande?
  - Le bon de commande où c'est écrit CHLAMYDIA. J'ai pas ça cette sorte de clam là!
  - J'ai pas commandé de clams! Je ne comprends pas... Attendez un peu...J'ai envoyé un fax tantôt et c'était un résultat de test... OH! OH! Je dois avoir composé le mauvais numéro. C'est pas grave... Vous n'avez qu'à jeter la feuille à la poubelle pis on en parle pu! En tous cas, merci de m'avoir appelée. Ouin ben j'vas pas m'vanter de t'celle-là.
- 

### Sketch 4

Usagère qui est en CHSLD. Membre du personnel lui amène des pilules.

- Bonjour madame Couillard, prenez votre médication, c'est important.

L'employé sort ensuite de la pièce.

Mme Couillard ne prend pas sa médication et la pousse de la main.

- C'est de la drogue. Ils veulent juste me donner de la drogue! Moi j'aime le Pinesol, j'aime juste le Pinesol.

Un monsieur qui est assis à sa table regarde la dame, regarde les pilules et dit :

- C'est des smarties, c'est juste des smarties! et il les met dans sa bouche.

Un autre résident qui est aussi assise à la table dit :

- Tiens, tu peux prendre mes smarties, je suis diabétique, je peux pas manger ça.
- 

À la fin des sketches, petite présentation de Patricia Turcotte, infirmière en prévention des infections.