

Politique sur le lavage et l'entretien des vêtements personnels des résidents en CHSLD

PRÉAMBULE

Les Centres d'hébergement et de soins de longue durée publics et privés conventionnés du Québec (ci-après : « CHSLD ») sont des établissements régis par la *Loi sur les services de santé et services sociaux*, L.R.Q. c. S-4.2 (ci-après « LSSSS »), laquelle encadre leurs obligations et les droits de leurs résidents, notamment par le biais des articles 5, 13 et 83.

5. Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

13. Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

83. La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations.

La mission d'un tel centre peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour ou d'un hôpital de jour.

La notion de « milieu de vie substitut », prévue à l'article 83 LSSSS, implique que les CHSLD sont tenus d'offrir gratuitement le service de lavage et d'entretien normaux de la lingerie personnelle et des vêtements personnels des résidents à moins que ceux-ci ou leurs représentants aient expressément renoncé au service.

Par ailleurs, la Circulaire 1995-010 (2^{ème} version) (ci-après la : « **Circulaire** ») émise par le Ministère de la santé et des services sociaux (ci-après : « MSSS ») indique que les CHSLD doivent assumer le lavage et l'entretien normal de la lingerie personnelle et des vêtements des résidents, reconnaissant toutefois que les CHSLD devraient encourager le résident, sa famille ou ses proches à accomplir ces tâches. Cette **Circulaire** indique également que le résident doit assumer les coûts liés au traitement spécial des vêtements (par exemples : le nettoyage à sec, le pressage et le reprisage), de sorte que les vêtements nécessitant un traitement spécifique n'ont donc pas à être pris en charge par les CHSLD ou peuvent faire l'objet d'une facturation particulière. Enfin, lorsque les CHSLD servent d'intermédiaires pour procurer des biens et services aux résidents, ils ne peuvent réclamer que les coûts réels de ces derniers.

La notion de « milieu de vie substitut » en CHSLD représente un défi constant pour les gestionnaires et toutes les personnes impliquées dans le continuum de soins et de services offerts aux résidents. Ainsi, les CHSLD doivent faire preuve d'adaptabilité face aux besoins des résidents, tout en tenant compte de la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières de l'établissement.

La direction du CHSLD comprend par ailleurs que le succès de l'intégration efficace d'un nouveau résident repose sur la communication, et c'est dans cette optique qu'elle présente, dans cette politique, toute l'information pertinente et nécessaire concernant le service de lavage et d'entretien normaux des vêtements et effets personnels des résidents, afin que ceux-ci et/ou leurs « **représentants** » (mandataire, tuteur, curateur, famille, proches, etc.) puissent faire un choix libre et éclairé.

L'approche milieu de vie substitut favorise la participation, l'implication et le respect des préférences des résidents, et dans cette perspective, cette politique vise à préciser les alternatives offertes aux résidents et à leurs représentants pour réaliser le lavage et l'entretien normaux des vêtements personnels afin qu'ils puissent faire un choix éclairé qui correspond à leurs besoins. Le CHSLD encourage les familles ou les proches à s'impliquer et à entretenir des liens réguliers avec les résidents, notamment en effectuant le lavage des vêtements, toutefois, il ne doit s'agir que d'une participation volontaire de leur part.

Les choix offerts au résident et à sa famille concernant le lavage et l'entretien normaux des vêtements et de ses effets personnels sont les suivants :

1. Le résident ou son représentant accepte les services de lavage et d'entretien de ses vêtements personnels offerts gratuitement par l'établissement;
2. Le résident, son représentant ou un membre de la famille utilisera gratuitement la salle de lavage mise à leur disposition (dans le cas où le CHSLD est muni de telles installations) pour le lavage de tous ses vêtements et effets personnels (le savon à lessive est fourni, sans frais);
3. Le lavage des vêtements et effets personnels du résident sera effectué à l'extérieur, par son représentant ou ses proches, à leurs propres frais;
4. Le résident ou son représentant choisit d'avoir recours à un service personnalisé et fera affaire avec un fournisseur externe et privé selon les modalités contractuelles prévues entre eux, et convient de payer les frais afférents directement à ce fournisseur.

Le CHSLD énonce la politique suivante :

Objectifs :

1. Clarifier le rôle et les responsabilités du CHSLD en ce qui concerne le lavage et l'entretien normaux des vêtements et effets personnels du résident;
2. Clarifier les responsabilités du résident vis-à-vis le lavage et l'entretien normaux de ses vêtements et effets personnels;
3. Assurer au résident du CHSLD un choix éclairé et diversifié pour le lavage et l'entretien normaux de ses vêtements et effets personnels;
4. Permettre au résident et/ou à sa famille de confirmer par écrit ses choix actuels et futurs concernant le lavage et l'entretien normaux de ses vêtements et effets personnels.

La présente politique vise à préciser les modalités du service de lavage et d'entretien normal des vêtements des résidents offerts par les CHSLD tout en précisant certaines normes et pratiques.

1. Définitions : Lingerie et vêtements personnels et service de lavage et d'entretien offert par le CHSLD (lavage et l'entretien normal)

- a) **Lingerie et vêtements personnels** : Tout vêtement porté par le résident, qui est étiqueté et qui peut être lavé et séché à la machine (laveuse et sècheuse).

Le CHSLD encourage, par sa philosophie ouverte sur le « milieu de vie substitut », la décoration personnalisée de la chambre du résident. Cela doit cependant s'accompagner d'une responsabilité complémentaire du résident et/ou de ses proches de voir à l'entretien de tout **effet personnel** utilisé afin de personnaliser la chambre.

La notion de « **Lingerie et vêtements personnels** » **exclut donc les effets personnels** comme les pièces de décoration (dont les couvre-lits et les tentures ainsi que la literie, débarbouillettes et serviettes personnalisées, etc.) utilisées dans la chambre du résident. Les frais de lavage et d'entretien de ces items ne seront pas assumés par le CHSLD.

- b) **Service de lavage et d'entretien offert gratuitement par le CHSLD** : lavage en machines, industrielles ou domestiques selon le cas, et séchage par culbutage (sècheuse).

L'entretien normal comprend le lavage, le séchage, le pliage et/ou l'installation sur un cintre.

Les services suivants **sont exclus** du service de lavage et d'entretien offert gratuitement par le CHSLD :

- 1) l'étiquetage des vêtements;

- 2) le nettoyage à sec;
- 3) le séchage à plat;
- 4) le repassage;
- 5) le reprisage, les altérations et les réparations;
- 6) l'utilisation de produits spéciaux;
- 7) le lavage délicat ou à la main;
- 8) le lavage des effets personnels (pièces de tissus non destinés à l'habillement du résident);
- 9) l'entreposage saisonnier des vêtements.

2. La fréquence à laquelle les vêtements personnels sont lavés et retournés aux résidents

Les vêtements personnels étiquetés¹ seront lavés minimalement une fois par semaine, généralement à une journée fixe, et ce, d'une façon continue pendant l'hébergement du résident (le résident ou sa famille devra prévoir suffisamment de vêtements personnels pour respecter cette fréquence).

Le CHSLD pourrait adopter une fréquence plus élevée en fonction des besoins spécifiques de ses résidents.

3. Procédés de lavage

a) Prévention des infections

Le lavage des vêtements personnels s'effectue en conformité avec la politique de prévention des infections du CHSLD.

Lorsque le lavage des vêtements est confié à des buanderies utilisant des produits de lessive et des équipements commerciaux, les standards de l'industrie ont été approuvés et sont conformes aux normes de prévention des infections.

b) Séparation des couleurs

En ce qui a trait à la séparation des vêtements blancs de ceux de couleurs, les produits commerciaux ont été conçus pour laver les vêtements sans modifier leur état ou couleur.

c) Équipements domestiques

Le CHSLD procédera à un encadrement de la procédure de lavage dans le cas où les vêtements des résidents sont lavés en utilisant des équipements de type domestique fournis par le CHSLD. La direction affichera une procédure simple (voir ANNEXE 1) qui devra être suivie par les membres du personnel ou les personnes (résidents et représentants) qui utiliseront ces équipements.

¹ Voir section 4 « Étiquetage ».

4. Étiquetage

Le résident et/ou son représentant sera informé, dès l'admission, que chaque pièce de vêtement personnel portée par le résident doit être identifiée au moyen d'étiquettes indélébiles, facilement visibles et fixées de façon durable. Les étiquettes devront être conformes aux directives du CHSLD. Tous les vêtements d'un résident devront être étiquetés avant d'être apportés au CHSLD*.

** Le CHSLD ne pourra prendre en charge le lavage des vêtements des résidents tant que ceux-ci n'auront pas été étiquetés de façon conforme à ce qui est mentionné au paragraphe précédent.*

5. Bris, perte de vêtements personnels et plaintes

En cas d'insatisfaction liée au service de lavage fourni par le CHSLD, le résident ou son représentant peut manifester son insatisfaction au chef d'unité de son département ou à la direction du CHSLD selon le cas, afin de trouver une solution.

En dernier recours, le résident peut déposer une plainte en vertu de la politique de traitement des plaintes de l'établissement.

6. La communication de la Politique et du Formulaire de consentement reliés au service de lavage et d'entretien des vêtements personnels du résident lors du processus d'admission

Dès l'admission, le CHSLD présente au nouveau résident ou à son représentant la politique et le formulaire de consentement reliés au service de lavage et d'entretien des vêtements personnels. Le résident ou son représentant doit signer un formulaire de choix portant sur le lavage et l'entretien normal des vêtements personnels du résident.

Tous les résidents déjà admis doivent également effectuer un choix via le formulaire prévu. En tout temps, en cours de séjour, le résident ou son représentant peut modifier son choix.

Politique émise le : _____

Par : _____

Établissement : _____

Formulaire de consentement
Choix du service de lavage des vêtements personnels du résident

Nom du résident :		
N° de chambre :		
Ou selon le cas Nom du représentant :		

**Veillez choisir le service de lavage et d'entretien des vêtements personnels du résident
 (Ne sélectionnez qu'un seul choix)**

Service de lavage choisi	
1) Le résident ou son représentant accepte les services de lavage et d'entretien des vêtements personnels du résident offerts gratuitement par l'établissement, et confirme qu'il a pris connaissance des conditions exprimées et expliquées dans la politique interne et qu'il y consent.	☐
2) Le résident, son représentant ou un membre de la famille utilisera gratuitement la salle de lavage mise à leur disposition (dans le cas où le CHSLD est muni de telles installations) pour le lavage de tous les vêtements et effets personnels (le savon à lessive est fourni, <u>sans frais</u>).	☐
3) Le lavage des vêtements et effets personnels du résident sera effectué à l'extérieur, par son représentant ou ses proches, à leurs propres frais.	☐
4) Le résident ou son représentant choisit d'avoir recours à un service personnalisé et fera affaire avec un fournisseur externe et privé selon les modalités contractuelles prévues entre eux, et convient de payer les frais afférents directement à ce fournisseur.	☐

Signatures

Si vous avez choisi l'un des choix 2 à 4, cela signifie que vous renoncez au service de lavage des vêtements personnels du résident offert gratuitement par l'établissement.

Le présent formulaire demeurera en vigueur jusqu'à son remplacement par un nouveau formulaire signé, par le résident ou son représentant. Pour changer votre choix de service, un nouveau formulaire de consentement « *Choix du service de lavage des vêtements personnels du résident* » devra être complété, signé et adressé au CHSLD.

Résident ou son représentant :

Représentant de l'établissement :

Date :

Destinataires:
Membres du personnel, bénévoles,
résidents ou leur représentant

1. Raison d'être, but et objectifs

La présente procédure a pour objectif de préciser la méthode d'utilisation des équipements de buanderie domestique afin de produire le meilleur résultat possible dans une approche combinée de gestion des risques et de qualité des soins et services. La présente procédure doit être rigoureusement suivie.

2. Définitions

Lingerie et vêtements personnels des résidents

Lingerie et vêtements personnels : Tout vêtement porté par le résident, qui est étiqueté et qui peut être lavé et séché à la machine (laveuse et sècheuse).

3. Procédure

Afin d'éviter la perte de vêtement des résidents, vérifier avant le lavage, si ceux-ci sont étiquetés adéquatement, surtout s'ils doivent être lavés avec d'autres vêtements provenant d'autres résidents.

- 1- S'assurer que la machine est dans un état propre;
- 2- Éviter de vider les sacs de lingerie souillée au sol;
- 3- Disposer les vêtements souillés directement dans la cuve;
- 4- Utiliser le savon détergent mis à votre disposition, selon la quantité indiquée;
- 5- Après avoir disposé des vêtements, se laver les mains ou utiliser le gel assainisseur pour les mains;
- 6- Une fois le cycle de lavage complété, transférer les vêtements dans la sècheuse;
- 7- Vérifier - si possible - le filtre avant de démarrer le cycle de séchage;
- 8- S'assurer que les équipements sont entretenus selon les recommandations des gestionnaires en prévention des infections.

Afin de maintenir les équipements dans un état optimal, svp veuillez rapporter à la personne responsable tout problème de fonctionnement des machines ou situation à risque.