

Infolettre aux familles

Le 28 octobre 2022

Nouveautés technologiques dans les milieux de vie

Réalité virtuelle : Chaque CHSLD de la région est maintenant muni de deux casques de réalité virtuelle pour les résidents. L'équipe milieu de vie, en collaboration avec l'organisme Toujours Dimanche, travaille à rendre disponible aux résidents du contenu virtuel significatif et personnalisé pour les gens de notre région. Actuellement, nos résidents peuvent visiter une église, se retrouver en nature, sur le bord d'une rivière, sur le bord de la mer ou en forêt. Le déploiement nous permettra éventuellement d'avoir accès à davantage de contenu et à des options multi-joueurs, ce qui permettra au résident et à son proche de se retrouver dans le même environnement virtuel! L'ensemble des intervenants en loisirs ont participé à une formation d'une journée pour apprivoiser l'équipement. Des expériences et des voyages virtuels s'ajouteront donc à notre programmation d'activités de loisirs. Lors de votre passage au CHSLD, faites comme Monsieur Desfossés, résident du CHSLD de Lévis, et [n'hésitez pas à l'essayer!](#)

Tables magiques : À la suite d'un investissement de la Direction de l'hébergement du programme SAPA pour l'achat de [tables magiques Tovertafel](#), chaque CHSLD bénéficiera d'un projecteur d'ici trois ans selon un plan de déploiement établi. Les jeux Tovertafel sont des activités conçues pour les personnes qui présentent des troubles cognitifs, leurs proches et le personnel. Les jeux créent du bonheur et diminuent l'apathie. Ils sont également intuitifs. Ils incitent un mouvement naturel et sont hypersensibles aux mouvements grâce à leurs capteurs technologiques. Ainsi, ils permettent aux résidents de bouger tout en les stimulant cognitivement.



Du renfort dans nos équipes : intégration de préposés au pavillon dans nos milieux de vie

Dans le but d'améliorer les soins et services offerts à nos résidents hébergés, la majorité de nos 29 CHSLD ont bonifié leurs équipes en intégrant des préposés au pavillon.

Le préposé au pavillon est une « personne qui effectue des travaux légers d'entretien (entretien ménager dans les chambres/buanderie/magasiner), de lingerie et de buanderie dans un milieu de vie. Il conseille les résidents dans l'exécution de leurs gestes quotidiens tels que choix vestimentaire et les travaux domestiques. Il peut également servir les repas aux résidents. De plus, dans un souci de bienveillance¹, le préposé au pavillon a également un rôle de gardien de l'image du résident dans sa dignité².

¹ Définition de « faire preuve de bienveillance » : Prendre soin de... La bienveillance est la disposition affective d'une volonté qui vise le bien et le bonheur d'autrui.

² Être beau/gardien de la dignité (des soins de beauté, de luxe, de bien-être qui ne mettent pas le résident à risque).

Voici quelques exemples de tâches que peut réaliser le préposé au pavillon :

- Accompagner le résident dans les actions telles que mettre son tablier/s'essuyer la bouche après avoir mangé, laver ses mains en sortant de la chambre/avant et après avoir mangé;
- Peigner les cheveux;
- Appliquer le vernis à ongles, maquiller la résidente;
- Mettre du baume à lèvres, de la crème à mains;
- S'assurer qu'il porte ses lunettes et, si besoin, l'aider à les mettre;
- S'assurer qu'il porte son appareil auditif et son dentier. Au besoin, aviser l'équipe de soin afin qu'il puisse lui porter assistance;
- Parfumer/appliquer de la lotion parfumée (soins de beauté);
- Mettre les bijoux (collier, bracelet, boucles d'oreilles, montre);
- Distribuer les verres d'eau/changer l'eau pour qu'elle soit fraîche.

Nous sommes bien heureux de pouvoir compter sur ces nouveaux employés au sein de nos milieux de vie. Ils viennent soutenir l'équipe en place en réalisant diverses tâches, ce qui permet au reste de l'équipe de maximiser leur temps passé à donner des soins et à réaliser des activités significatives auprès des résidents.

Grâce aux rôles complémentaires de toute l'équipe, il nous est possible d'améliorer la qualité des soins et services pour les résidents, dans une vision de bienveillance.

Projet rayonnement de nos CHSLD : mise à jour du répertoire des bons coups

Nos équipes en CHSLD sont créatives et innovantes. Elles mettent sur pied différents projets et actualisent des idées géniales pour améliorer la qualité de vie de nos résidents. Que ce soit une idée simple et efficace ou encore un projet d'une plus grande envergure, les bons coups qui se réalisent dans les différents milieux de vie gagnent à être partagés et implantés dans les autres milieux de vie de la région. Nous vous invitons à consulter la [section des bons coups](#) qui met en valeur chacun de nos CHSLD. Une nouvelle série de bons coups a été ajoutée en collaboration avec les comités milieux de vie des différents CHSLD. Allez jeter un œil sur ces belles réalisations!

Une équipe milieu de vie soucieuse de la qualité

L'équipe milieu de vie, en partenariat avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, a repris les visites qualité dans les différents milieux de vie. Ces visites de suivi qualité réalisées minimalement une fois par année nous permettent d'évaluer la qualité de nos milieux de vie en regard de l'ensemble des critères requis et attendus par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Un système d'audits est également mis en place pour mesurer systématiquement chaque milieu de vie à fréquence régulière (tous les trois mois) tout au long de l'année. Des audits portant sur les pratiques institutionnelles, les produits dangereux, la collaboration et l'intégration, les loisirs et les activités de la vie sociale sont alors complétés. Soucieux d'offrir des soins et services de qualité, c'est par ces différents moyens que nous favorisons l'amélioration continue de la qualité des soins et services de nos milieux de vie.

Des projets en CHSLD qui se distinguent

Le 20 octobre 2022, les gagnants de la 4^e édition des Prix d'excellence du CISSS de Chaudière-Appalaches ont été dévoilés à l'occasion d'une soirée gala qui se déroulait au Centre Caztel à Sainte-Marie. Au total, dix « Prix d'excellence », deux prix « Coup de cœur » et deux « Mention spéciale du jury » ont été attribués parmi les 27 projets finalistes autant en provenance du CISSS de Chaudière-Appalaches que des organismes communautaires de la région.

Certains projets soumis par la Direction de l'hébergement du programme SAPA se sont particulièrement distingués.

- Le projet « **JE SUIS...** » **Chaque personne est unique. Chacun a son parcours** a été déclaré gagnant dans la catégorie *Amélioration du partenariat avec l'usager et ses proches* et a reçu la première mention spéciale du jury.
- Le projet **Planification efficiente des rencontres interdisciplinaires au CHSLD Paul-Gilbert** a été déclaré gagnant dans la catégorie *Gestion efficiente des ressources*.
- Le projet **Rayonnement des CHSLD** a été déclaré gagnant dans la catégorie *Innovation, apprentissage et rayonnement*.
- Le projet **Réorganisation clinique de l'unité des troubles sévères du comportement au CHSLD Paul-Gilbert** a reçu la deuxième mention spéciale du jury.

Nous tenons à féliciter tous les artisans et collaborateurs de ces projets pour leur engagement à soutenir l'excellence et à améliorer la qualité de vie des résidents.

Projet de bonification de l'offre de service de soutien aux proches

Dans le but de bonifier l'offre de service de soutien aux proches des résidents hébergés dans nos CHSLD, un comité de travail régional formé en partenariat avec des organismes communautaires spécialisés dans ce domaine expérimente depuis quelques mois la mise sur un pied d'un programme d'activités. Ce programme qui est offert présentement en projet pilote aux proches du CHSLD de Lévis comprend quatre activités qui sont offertes cette année en fonction des besoins exprimés par le biais d'un sondage.

- **Quelques suggestions pour accompagner une personne en fin de vie** présentée par Albatros Lévis;
- **L'Alzheimer, comprendre la maladie** présentée par Société Alzheimer Chaudière-Appalaches;
- **L'approche milieu de vie en CHSLD** présentée par l'équipe milieu de vie du CISSS de Chaudière-Appalaches;
- **Faire face aux changements et à l'évolution de la condition de mon proche, comment communiquer avec lui** présentée par le Service de soutien aux proches aidants Lévis et Saint-Lambert.

Les CHSLD du Lac-Etchemin, du Lac-Noir et de Saint-Prosper vont également offrir les trois premières activités listées ci-dessus aux proches de leur milieu de vie qui le désirent, et ce, en collaboration avec ces mêmes partenaires.

De plus, un volet supplémentaire sera exploré pour les proches dans ces trois CHSLD sous le thème « Votre implication demeure volontaire, sans souci d'engagement formel! »

Cette démarche aura pour but de proposer des idées d'activités aux proches qui souhaitent s'impliquer davantage dans le quotidien du résident hébergé. Un outil a été développé pour encadrer cette démarche et une personne-ressource dans le milieu sera identifiée pour accompagner, soutenir et répondre aux questions des proches.

Afin de sensibiliser les équipes aux réalités de la proche aidance, des séances de sensibilisation et d'information seront offertes aux équipes des CHSLD en collaboration avec M^{me} Julie Légaré, coordonnatrice régionale pour les personnes proches aidantes.

Un processus d'évaluation est prévu pour mesurer les retombées de ces différentes initiatives et nous permettra d'espérer un déploiement régional d'une offre de service de soutien aux proches bonifiée en partenariat avec des organismes communautaires locaux pour chaque CHSLD.

Préparons-nous à l'approche de la période des fêtes

Après deux périodes des fêtes très difficiles en CHSLD où nous avons dû composer avec des restrictions sanitaires liées à la pandémie, nous souhaitons de tout cœur que la prochaine période de festivités puisse être à la hauteur de nos espérances.

Nous invitons tous les proches à décorer les chambres des résidents pour que cette période des fêtes soit spéciale. Nous vous rappelons également que des repas spéciaux seront proposés aux résidents par le service alimentaire la veille et le jour de Noël ainsi que la veille et au jour de l'An. Des activités de loisirs seront également proposées par les équipes du service d'animation loisirs pour souligner en grand cette période des fêtes. En respect des quelques mesures qui nous reste en CHSLD, nous vous encourageons à visiter vos proches hébergés et à passer de beaux moments en leur compagnie!

Vos droits

La **Semaine nationale des droits des usagers** du réseau de la santé et des services sociaux aura lieu du 13 au 19 novembre 2022 sous le thème « Les droits des usagers : les connaissez-vous? ».

Les 12 droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) sont les suivants :

1. Droit à l'information
2. Droit aux services
3. Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
4. Droit de recevoir les soins que requiert son état
5. Droit de consentir à des soins ou de les refuser
6. Droit de participer aux décisions
7. Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
8. Droit à l'hébergement
9. Droit de recevoir des services en anglais
10. Droit d'accès à son dossier d'utilisateur

11. Droit à la confidentialité de son dossier d'usager
12. Droit de porter plainte

Le comité des usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches, le CUCI, a réalisé [une courte vidéo](#) présentant ces droits.

Nous vous invitons par ailleurs à surveiller les communications locales, il est possible que des activités soient organisées par des comités de résidents de quelques milieux en vue d'informer les usagers sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé dans l'ensemble des établissements de santé et de services sociaux.

De par ses fonctions légales de renseigner et d'informer le résident de ses droits, sachez que les comités des usagers/résidents sont présents pour répondre à vos questionnements et pour vous accompagner, au besoin. N'hésitez pas à les contacter en téléphonant au comité des usagers du territoire correspondant au CHSLD où vit votre proche.

- CU de Beauce : 418 774-3304, poste 32575
- CU des Etchemins : 418 625-3101, poste 42492
- CU de la région de Thetford : 418 338-7427
- CU d'Alphonse-Desjardins : 418 380-8994, poste 81439
- CU de Montmagny-L'Islet : 418 248-0639, poste 5728

Toutes les éditions de l'infolettre aux familles sont disponibles sur la page Web du CISSS de Chaudière-Appalaches, à la [section dédiée aux familles](#).

En ce qui concerne l'information spécifique à votre proche, que ce soit en lien avec les soins et services reçus, son état de santé et de bien-être ou toute autre question d'ordre clinique, chaque CHSLD a mis en place des moyens de communication pour que vous soyez bien informés. Toutes les familles sont contactées de façon régulière par un membre du personnel afin de donner des nouvelles du résident. De plus, il est toujours possible de joindre l'équipe de soins par téléphone.