

Infolettre aux familles

Le 6 juin 2023

Moins de masques, demeurons prudents!

Il y a quelques semaines, la neige a disparu, le soleil a commencé à nous réchauffer et l'hiver nous a finalement quitté. Cette saison a emporté avec elle le port du masque qui était bien installé dans nos milieux de vie. Enfin! Dans les milieux sans éclosion, le port du masque n'est plus obligatoire. Les résidents peuvent désormais interagir avec des visages souriants! Cet assouplissement tant attendu fait du bien à tout le monde. Cependant, pour continuer de protéger les résidents, il est important de demeurer vigilant et de ne pas négliger les mesures de prévention des infections. Nous vous rappelons que peu importe les symptômes, si vous en avez, il est préférable de repousser la date de votre visite afin de diminuer les risques d'éclosion. De plus, il faut continuer à appliquer les mesures de prévention des infections. Les belles journées extérieures sont à nos portes, profitez-en pour visiter votre proche hébergé!

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

Nos équipes sont créatives et innovantes. Elles mettent sur pied différents projets et actualisent des idées géniales pour améliorer la qualité de vie des 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 connus et partagés. Forts de leur succès, ils sont parfois 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 milieux de vie. Récemment, une nouvelle série de bons coups a été ajoutée en collaboration avec les comités milieux de vie des différents milieux. Allez jeter un œil sur ces belles réalisations!

Démarche de sondage de la satisfaction : place au plan d'action!

La démarche de sondage de la satisfaction de nos milieux de vie, c'est une démarche d'amélioration continue et un bel exemple de réussite partenariale entre les équipes et les comités de résidents. En effet, elle est le résultat de l'implication de différents acteurs engagés et convaincus.

Après un an de cueillette de données permettant, entre autres, d'identifier les bonnes pratiques et les éléments à améliorer, la démarche a franchi récemment une nouvelle étape. Les présidents des comités de résidents et les gestionnaires responsables des milieux de vie ont participé conjointement à la formation co-interprétation et analyse des résultats des sondages cumulés tout au long de la dernière année.



Le comité de résidents et les équipes de chaque milieu de vie ont maintenant les outils en main pour s'attaquer à la validation des résultats pour les cinq sondages, qui visaient à apprécier la qualité des soins et services en regard de l'accueil, du milieu de vie et de l'accompagnement en fin de vie. À partir des informations disponibles, ils sont maintenant en mesure d'identifier les bons coups et les pistes d'amélioration pour chacun des thèmes.

Les résultats spécifiques pour le milieu de vie où est hébergé votre proche vous seront communiqués dans les prochaines semaines, si cela n'a pas déjà fait. De plus, d'ici le 16 juin prochain, les présidents des comités de résidents et les gestionnaires responsables de chaque milieu de vie en collaboration avec les équipes de soins travailleront conjointement à l'élaboration d'un plan d'action à partir des éléments à prioriser. D'ici là, nous vous proposons de consulter les [résultats cumulatifs régionaux](#) pour les cinq sondages distribués.

Bonification de l'offre de service de soutien aux proches

Depuis quelques mois, notre organisation tisse des liens avec ses partenaires de la communauté pour bonifier le programme de soutien aux proches. De ce fait, une tournée des différents milieux de vie, qui sera complétée sous peu, a été faite, en collaboration avec la Société Alzheimer de Chaudière-Appalaches. Cet organisme a présenté une conférence aux proches : *L'art de communiquer avec le cœur*. Cette activité visait à partager différentes stratégies pour aider à communiquer plus facilement avec une personne présentant des troubles cognitifs.

Nous vous invitons à demeurer à l'affût, car d'autres activités seront offertes au courant de la prochaine année, et ce, dans les différents milieux de vie.

Vous pouvez consulter la [page Internet dédiée à la proche aidance](#) où sont déposés différents outils pour vous soutenir dans votre rôle.

Il est important pour nous de promouvoir l'implication des proches dans nos milieux de vie. Celle-ci demeure volontaire et à la hauteur des disponibilités et des capacités des proches. Elle peut être variable et sans engagement formel.

L'implication des proches dans les activités quotidiennes et dans les différents comités peut prendre plusieurs formes. Pour en savoir plus sur les possibilités qui s'offrent à vous, nous vous invitons à consulter le lien suivant : <https://www.cisssca.com/soins-et-services/proche-aidance/informations-utiles/le-role-de-la-personne-proche-aidante-en-chsld>

Besoin de parler?

Contactez Info-aidant pour de l'écoute, de l'information et des références

Tous les jours de 8 h à 20 h

1 855 852-7784

info-aidant@lappui.org

Projets mieux-être

Dans le cadre du déploiement de la Politique à l'hébergement de soins et services de longue durée, les CHSLD du CISSS de Chaudière-Appalaches se sont vus octroyer un financement de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin de mettre en place des projets visant le mieux-être des personnes hébergées. L'identification des besoins ainsi que le choix des projets ont été faits en collaboration avec les comités milieu de vie, des résidents ainsi que des représentants des comités de résidents. Les projets déposés devaient répondre à au moins un des critères suivants : la prévention du déconditionnement, la conciliation entre le milieu de soins et le milieu de vie ou la participation sociale de la

personne hébergée. À ce moment-ci, tous les projets ont été acceptés et les équipes sont à actualiser le déploiement de ceux-ci.

Référez-vous à votre comité milieu de vie pour en savoir plus sur ce qu'ils vous préparent!

Nouveau cycle de visites ministérielles dans nos milieux de vie

Le MSSS a entamé son nouveau cycle de visites qualité dans nos différents milieux de vie visant à valider l'intégration des différentes composantes de la Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (PHSSLD) – Des milieux de vie qui nous ressemblent.

Les visites d'évaluation de la qualité constituent un des outils dont dispose le MSSS pour veiller à ce que toute personne qui vit dans un milieu de vie faisant partie du réseau public puisse bénéficier de services adéquats et d'un environnement de qualité. Lors de leurs visites, ils évaluent la qualité de l'accueil du résident et de ses proches, des pratiques en regard du respect des droits, de la prestation de soins et services, des pratiques cliniques, de l'activité repas et du milieu de vie.

Si vous accompagnez un proche vivant dans un milieu de vie et que vous êtes soucieux de sa qualité de vie et des services qui lui sont offerts, nous vous invitons à visionner cette [courte vidéo](#) pour en savoir plus sur la politique d'hébergement!

Visite d'Agrément Canada du 12 au 16 juin 2023

Du 12 au 16 juin prochain, ce sera au tour de plusieurs CHSLD du CISSS de Chaudière-Appalaches d'être visités par Agrément Canada. L'objectif est d'évaluer la qualité et la sécurité des soins et services offerts dans nos CHSLD. Il s'agit d'une démarche d'amélioration continue déjà appliquée au quotidien par nos équipes.

Au moment de sa présence au CHSLD, le visiteur pourrait demander, sur une base volontaire, à échanger brièvement avec des résidents, des membres du comité de résidents, des proches ou encore des bénévoles qui seraient sur place lors de la visite. Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse. Il s'agit de partager de façon constructive sur votre expérience en CHSLD.

Voici des exemples de questions que le visiteur pourrait utiliser pour susciter les échanges avec vous :

- *Êtes-vous invité aux rencontres d'élaboration ou de révision du plan d'intervention individualisé (PII) de votre proche?*
- *Est-ce que l'accord de votre proche est demandé avant de donner un soin ou un service? Est-ce qu'on respecte sa décision?*
- *Est-ce que vous êtes informé lors d'un changement dans la prise de médication de votre proche?*

Si vous avez des questions ou des préoccupations sur la démarche d'Agrément Canada, communiquez avec le gestionnaire responsable de votre milieu de vie.

15 juin 2023 : Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Chaque année des communautés du monde entier se réunissent pour souligner la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. Elles sensibilisent le public à cette problématique et encouragent les gens à adopter des comportements bienveillants. Dans nos différents milieux de vie, nous nous assurerons de promouvoir la bienveillance par la tenue d'activités de sensibilisation.

Rappelons-nous que la bienveillance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne âgée.

Les résidents sont en droit d'être traités avec dignité pour les personnes qu'elles sont malgré leur état de santé, leurs capacités et leur âge. Adoptons une attitude de bienveillance et dénonçons tous ensemble les situations de maltraitance.



Le droit à l'information

Les comités de résidents (CR) ont la préoccupation de vous savoir informés et de s'assurer du respect de vos droits. Et si on parlait du droit à l'INFORMATION : ce droit doit aussi être respecté pour le proche ou le répondant du résident. C'est le droit d'être informé sur son état de santé physique et mental, sur les traitements possibles avec les risques et les conséquences. C'est aussi le droit d'être informé sur les services disponibles dans son milieu, ainsi que la manière dont on peut obtenir ces services (LSSSS, article 4). Même dans une situation d'exception, telle qu'une éclosion dans un centre d'hébergement survient et que des mesures exceptionnelles doivent être prises afin de protéger les personnes les plus vulnérables, ce droit demeure. Et nous aussi, nous sommes présents pour vous répondre et vous accompagner, au besoin.

Vous êtes intéressés par le bénévolat visant le processus d'amélioration de la qualité des soins et services ou en regard des droits des résidents des CHSLD?

Les comités de résidents des CHSLD ont tenu ou tiendront prochainement, leurs assemblées générales annuelles (AGA). À cette occasion, tout comme lors des rencontres d'information et celles du comité de résidents qu'ils tiennent au cours de l'année, ils souhaitent avoir la chance de recruter de nouveaux membres.

Les proches et les membres des familles sont invités à se joindre à eux pour les soutenir dans les activités de promotion et de sensibilisation des droits des résidents ainsi que dans leur travail en collaboration avec les différents acteurs qui œuvrent dans leur CHSLD.

Communiquez avec votre comité de résidents, votre implication peut faire la différence !

- 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 milieu de vie a mis en place des moyens de communication pour que vous soyez bien informés. Il est toujours possible de joindre l'équipe de soins par téléphone.