



Infolettre aux familles

Le 22 octobre 2024

Projet rayonnement de nos milieux de vie – Découvrez nos bons coups !

Nos équipes en CHSLD-MDAA 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 de plus grande envergure, les bons coups qui se réalisent dans les différents milieux de vie gagnent à être connus et partagés. Forts de leurs succès, ils sont parfois implantés dans les autres milieux de vie de la région.

Une nouvelle série de bons coups sera ajoutée dans les prochains jours sur notre page Web. Ceux-ci sont déterminés en collaboration avec les comités milieux de vie des différents CHSLD-MDAA. Nous vous invitons à découvrir ces belles réalisations en consultant la [section des bons coups](#) qui met en valeur chacun de nos milieux de vie.

Abonnez-vous aux pages [Facebook](#) et [Instagram](#) du CISSS de Chaudières-Appalaches pour suivre en temps réel le dévoilement de certains bons coups.

Déploiement du nouveau *Guide de soutien aux intervenants pour l'élaboration et la révision des plans d'interventions interdisciplinaires*

La rencontre interdisciplinaire est un moyen pour les équipes de s'assurer que les interventions sont réalisées en complémentarité avec le résident et/ou son proche et les intervenants tout au long de l'hébergement. Il permet l'élaboration d'un plan interdisciplinaire de qualité qui répond aux besoins des résidents, et ce, en lien avec son projet de vie.

Dans les derniers mois, nous avons bonifié et adapté certains outils qui ont été intégrés dans un guide de soutien harmonisé à l'intention des intervenants. Ce document, basé sur les meilleures pratiques, est actuellement en déploiement progressif dans nos différents milieux de vie. Il vise à fournir aux équipes tous les outils nécessaires à une préparation rigoureuse qui favorise la participation active de chacun par l'échange d'informations complètes, claires, pertinentes, structurées et centrées sur le résident. Nous sommes persuadés que l'arrivée de ce guide aura un impact positif sur la qualité des rencontres proposées et sur les plans d'interventions interdisciplinaires qui en découleront.

De plus, la rencontre interdisciplinaire menant à l'élaboration/révision du plan d'intervention ne peut se révéler efficace sans la contribution particulière du résident et de ses proches.

De ce fait, nous avons élaboré un questionnaire préparatoire à l'intention du résident et de son proche, qui est rendu disponible une fois le guide déployé. Cet outil de réflexion vous permettra d'enrichir les échanges en regard de vos besoins et de vos préoccupations au niveau de l'état de santé, des soins et services reçus, ainsi que l'adaptation au nouveau milieu de vie.

Déploiement d'une démarche d'hydratation structurée et optimale

L'hydratation est un élément essentiel à la vie pour assurer un confort idéal et le maintien de notre santé. Le CISSS de Chaudière-Appalaches est soucieux d'assurer une hydratation optimale aux résidents qui sont hébergés dans ses différents milieux de vie. Il est important de savoir que les besoins hydriques de base sont parfaitement comblés par les liquides offerts lors des repas, des collations et de la prise de médication.

Au cours des prochains mois, l'ensemble des milieux de vie implanteront une démarche visant à répondre de façon optimale aux besoins hydriques des résidents, spécialement ceux souffrant de troubles neurocognitifs majeurs ou d'une perte d'autonomie limitant leur capacité à s'hydrater de façon autonome ou à le demander. Elle va consister à leur offrir régulièrement l'occasion de boire des liquides de leurs choix.

Lorsque le projet sera implanté dans votre milieu de vie, vous remarquerez qu'une affiche avec le message « Boire c'est la vie, c'est la santé » sera installée dans la chambre de votre proche. Sur certaines d'entre elles, vous retrouverez un logo triangulaire avec un numéro associé à la texture des liquides spécifiques aux résidents. Celles-ci sont un aide-mémoire pour les employés.

Également, des breuvages seront disponibles en tout temps dans la chambre de chaque résident (sauf restriction) et changés régulièrement.

N'hésitez pas à offrir à boire à votre proche lors de vos visites. Si vous avez des questionnements concernant cette démarche, nous vous invitons à en discuter avec le personnel ou le gestionnaire de votre milieu de vie.



Démarche de sondage de satisfaction dans nos milieux - Nous sommes en action!

Au courant de l'été, l'ensemble des milieux de vie ont élaboré, en collaboration avec leur comité de résidents, un plan d'amélioration comportant trois volets reliés à la démarche de sondage de satisfaction. Les objectifs identifiés ont été priorisés à partir des résultats obtenus à la suite de la compilation des réponses que vous nous avez fournies.

Nous vous rappelons que cette année, l'ensemble des nouveaux résidents admis qui sont en mesure de répondre et leurs proches ont été invités à remplir un sondage d'appréciation pour mesurer leur satisfaction de la qualité de l'accueil et de l'intégration.

Aussi, tous les proches qui ont accompagné un résident en fin de vie ont été sollicités pour un sondage pour mesurer la qualité de l'accompagnement reçu. Finalement, en mars dernier, l'ensemble des résidents qui sont hébergés depuis plus d'un mois et leurs proches ont rempli un sondage sur la qualité de l'activité repas et de l'offre alimentaire.

Les équipes actualisent présentement le plan d'amélioration propre à leur milieu. N'hésitez pas à questionner le gestionnaire pour obtenir plus de précisions sur les objectifs spécifiques qui sont priorisés dans votre milieu de vie.

Visite d'Agrément Canada - 28 octobre au 1er novembre 2024

Le CISSS de Chaudière-Appalaches accueillera à nouveau des visiteurs d'Agrément Canada dans quelques CHSLD et MDAA. L'agrément des soins de santé est un processus continu qui consiste à fournir des évaluations objectives, par des organismes tiers comme Agrément Canada, par rapport à des normes d'excellence afin de déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré dans notre organisation. L'agrément permet de comprendre comment mieux utiliser nos ressources, augmenter l'efficacité, améliorer la qualité et la sécurité et diminuer les risques.

Déroulement de la visite

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 dans le milieu de vie.

Voici certains critères (sujets) qui seront évalués par Agrément Canada :

❖ Prévention des infections

Différents moyens pour prévenir et contrôler les infections sont applicables par le personnel, les visiteurs et les résidents. Les consignes sont généralement affichées à l'entrée du milieu de vie.



« Le lavage des mains à l'arrivée et au départ du CHSLD/MDAA demeure recommandé en tout temps. »

Le visiteur pourrait vous poser la question suivante :

- Avez-vous eu de l'information quant à l'hygiène des mains ou au port du masque? Sachez que de l'information et de la formation sont disponibles selon vos besoins.

❖ Gestion du circuit des médicaments

Les soins et services pharmaceutiques offerts en CHSLD et MDAA doivent être adaptés et sécuritaires pour répondre aux besoins de chaque résident. Le pharmacien, en collaboration avec l'équipe, s'assure que les médicaments tiennent compte des problèmes de santé, des objectifs de soins, des choix et des valeurs des résidents. C'est pourquoi la participation active du résident et de son proche est favorisée.

Le visiteur pourrait vous poser la question suivante :

- Est-ce que vous êtes informé lors d'un changement dans la prise de médication de votre proche ?

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

Ensemble, contribuons à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services!

Les piliers de l'approche relationnelle de soins

Plusieurs résidents hébergés dans nos milieux vivent avec des déficits cognitifs. En tant que proche, il est bénéfique de connaître les principaux piliers de l'approche relationnelle qui aident les intervenants à entrer en relation efficacement avec les résidents.

Pour ce faire, nous vous proposons de visionner quatre capsules vidéo portant sur les éléments sur lesquels repose l'approche relationnelle. Elles ont été développées à partir de principes visant à améliorer les conditions d'exécution des tâches de soins, autant au plan psychologique que physique. Celles-ci permettent d'avoir une meilleure compréhension de ce que vivent les personnes atteintes de troubles cognitifs. Elles proposent également une approche « milieu de vie » bienveillante plus respectueuse de la personne. Elles présentent des stratégies que vous aussi vous pouvez appliquer dans vos interactions avec votre proche hébergé.

Elles sont accessibles en cliquant sur les liens suivants : [les préliminaires aux soins](#), [le regard](#), [la parole](#) et [le toucher](#).

Politique d'hébergement de soins et de services de longue durée : l'autodétermination.

Dans le cadre de la politique d'hébergement, un accent est mis sur l'autodétermination qui doit être encouragée auprès des personnes hébergées. Mais qu'entend-on par autodétermination ? Elle se compose de plusieurs éléments essentiels :



- **Le choix de vie** : Les personnes hébergées doivent pouvoir choisir leurs soins, leurs activités quotidiennes et leurs interactions sociales. Cela inclut le droit de décider de leurs préférences en matière de soins, de traitement et de qualité de vie.
- **Le respect de la volonté** : Malgré le besoin de soutien, il est crucial de respecter les préférences et les volontés de la personne. Les décisions doivent refléter les souhaits exprimés par la personne hébergée.
- **L'autonomie personnelle** : Favoriser l'autonomie implique d'accompagner la personne dans ses activités quotidiennes et de l'encourager à préserver ses capacités. Cela peut nécessiter des ajustements dans l'environnement ou des aides spécifiques pour faciliter sa participation active à la vie.
- **La planification des soins** : Cette planification permet à la personne hébergée de définir ses préférences en matière de soins médicaux et de fin de vie.
- **La participation aux décisions** : La personne hébergée doit être impliquée dans toutes les décisions qui impactent sa vie, y compris celles relatives à sa santé, son milieu de vie. Son engagement actif contribue à un sentiment de contrôle et de dignité.

L'autodétermination est un droit fondamental qui doit être respecté pour garantir la dignité et le bien-être de la personne hébergée. Les stratégies de soutien doivent être adaptées aux capacités et aux préférences individuelles, tout en tenant compte des défis liés à l'âge. Chacun doit jouer son rôle en étant soucieux de respecter l'autodétermination du résident, et ce, peu importe sa condition.

Des nouveautés en provenance des services alimentaires – Pour le plaisir de manger !

À la direction de la logistique, notre mission est d'offrir une alimentation de qualité qui permet de combiner le plaisir de manger et le respect des plans nutritionnels, des textures et des consistances.

Une équipe en amélioration continue en recherche et développement a été créée au sein de notre établissement afin de permettre l'innovation, la créativité et le partage d'expertise culinaire. Grâce à ce travail de recherche, nous pouvons offrir de nouveaux mets en texture modifiée aux résidents rencontrant des difficultés à l'alimentation.



Depuis le printemps 2023, nous avons développé une offre de desserts festifs en purée pour les thématiques de fête, tels la Saint-Valentin ou Pâques. La présentation visuelle de ces desserts est pensée afin de procurer un beau contraste de couleur et de forme et ainsi susciter le plaisir autant pour l'œil que pour les papilles.

Lors de la période estivale, nous avons intégré de nouveaux mets texturés tels que le pâté mexicain et le pâté au saumon purée, ainsi que des petits fruits purée manger-main. Cet automne, nous offrirons le traditionnel pâté à la viande en purée ainsi qu'une pizza moelleuse et beaucoup plus facile à manger.



Manger est un des plaisirs de la vie et nous avons à cœur d'y contribuer. D'ailleurs avec le temps des fêtes qui approche nous aurons l'occasion d'offrir encore une fois, un menu et des collations spéciales pour souligner cette période de festivité.

Vos droits - Semaine nationale des droits des usagers



La Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux est organisée annuellement par le Regroupement provincial des comités des usagers en collaboration avec les comités des usagers et de résidents. Elle a pour objectif de renseigner les usagers et résidents sur leurs droits et de mettre en valeur le travail réalisé par ces comités dans les établissements. Cette année, elle se tiendra du 10 au 16 novembre 2024 sous le thème « Réaffirmons nos droits, consolidons nos gains ».

Le comité des usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches a réalisé [une courte vidéo](#) présentant ces droits. Nous vous invitons à la visionner.

Dans un objectif de sensibilisation voulant que la connaissance des droits soit aussi une responsabilité partagée par les différents acteurs et partenaires, citons quelques exemples de participation :

- Pour les usagers et les résidents : se renseigner sur leurs droits et s'impliquer au sein d'un comité.
- Pour le personnel : faire le point sur ses pratiques en matière de droits des usagers et se renseigner sur les comités des usagers ou de résidents de l'établissement.
- Pour les ordres professionnels : faire connaître ses liens avec les comités des usagers, résidents.
- Pour les établissements : présenter les réalisations des établissements en ce qui a trait aux besoins des usagers.

Nous vous invitons à être attentifs aux communications qui seront diffusées dans les prochaines semaines, car il est possible que des activités soient organisées par des comités de résidents de quelques milieux de vie durant cette semaine.

En terminant, 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 milieu de vie 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 25728

Toutes les éditions de l'infolettre aux familles sont disponibles sur la page Web du CISSS de Chaudière-Appalaches, à [Infolettres - CISSS de Chaudière-Appalaches \(cisssca.com\)](http://cisssca.com)