



Comité de résidents



Marthe Lacroix
Présidente



Alain Robitaille
Vice-président



Maryse Lévesque
Trésorière



Marjolaine Carrier
Membre



Chantal Thomassin
Membre



Floribert Langis
Membre et résident

AMÉLIORER LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE : NOTRE RAISON D'ÊTRE



L'amélioration de la qualité du milieu de vie pour les résidents est le sujet qui retient le plus l'attention du comité de résidents lors de nos rencontres. L'expérience de chacun des membres, en tant que proche ou résident, permet des échanges constructifs sur le sujet avec le gestionnaire responsable du milieu de vie. Comme toute l'équipe d'intervenants qui accompagne nos proches au quotidien, nous souhaitons que les résidents puissent bénéficier d'un environnement accueillant, animé et sécuritaire.

Afin de nous assurer que les observations des membres du comité de résidents reflètent également celles de tous les proches des résidents de l'Hôpital général de Québec (HGQ), nous désirions connaître votre degré de satisfaction. C'est ainsi qu'avec une équipe d'étudiantes de l'Université Laval, sous la supervision de la professeure Mme Chantal Bouchard, un sondage sous le thème « **Mieux comprendre les motifs qui freinent les visites aux proches** » vous a été transmis en mai dernier. Vous avez été nombreux à nous répondre et nous désirons vous en remercier.

Vos réponses, commentaires et suggestions sont précieux. Ils ont été analysés et discutés longuement. Les résultats nous ont donc confirmé que le comité de résidents faisait bonne route.

Nous désirons maintenant partager avec vous certains des résultats, faire état de certaines avancées réalisées et vous mentionner des projets qui pourraient se concrétiser dans un avenir prochain. Nous voulons aussi souligner l'ouverture de la direction à recevoir les commentaires ainsi que les suggestions, à évaluer ce qui pourrait être mis en œuvre et à contribuer à l'élaboration de ce bulletin d'information.

Tout comme vous, le comité de résidents a à cœur le bien-être des résidents et de leurs proches. L'objectif est que ceux-ci se sentent à l'Hôpital Général de Québec **COMME CHEZ SOI**.

*Le Comité de résidents,
Là pour vous!*

RÉSULTATS DU SONDAGE



« **MIEUX COMPRENDRE
LES MOTIFS QUI FREINENT LES VISITES
AUX PROCHES** »



COMMUNICATION AVEC LE PROCHE

L'incapacité de communiquer avec le résident, le manque de savoir-faire et le sentiment que cela ne sert à rien sont les freins qui ont été exprimés le plus fréquemment sous le thème des communications avec le proche.



Afin d'être mieux outillé, le comité de résidents a organisé une conférence le 19 février 2023 avec Charlie Dorval, intervenante sociale, sous le thème ***La Communication en contexte de troubles cognitifs : quelques stratégies d'accompagnement.***

Si vous n'avez pas pu assister à cet événement, vous pouvez voir l'enregistrement qui a été réalisé, et ce, jusqu'au 30 avril 2023, en vous rendant sur le site Internet du comité de résidents, dans la section documents d'information.

Vous pouvez également consulter le document de présentation au même endroit ou nous en faire la demande par courriel.



<https://www.comitedesusagersvc.com/etablissements/chsld-hopital-general-de-quebec/>



cr.hgg.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca



COMMUNICATION AVEC LE PROCHE

QUELQUES IDÉES SOUMISES PAR LES RÉPONDANTS :



Afficher le calendrier des activités dans les chambres



Commentaire de la direction : comme chaque chambre se veut un milieu de vie pour le résident, il n'est pas souhaitable d'afficher de l'information générale. Les familles sont plutôt invitées à décorer la chambre à l'image de leur proche.

Toutefois, soulignons que depuis les derniers mois, plusieurs points d'accès ont été ajoutés à la distribution en format papier. Le calendrier d'activités est :

- ✦ affiché sur un babillard à l'entrée de l'HGQ;
- ✦ affiché sur un tableau situé dans l'aire commune de chaque unité;
- ✦ transmis par courriel à chaque proche qui est identifié comme le répondant;
- ✦ déposé sur la page du site Internet du comité de résidents.



Accès Wi-Fi dans les chambres

Commentaire de la direction : à ce jour, dans le calendrier de déploiement du Wi-Fi du CIUSSS CN, l'arrivée du Wi-Fi est prévue en 2024. Détails à suivre.

Toutefois, il est possible d'avoir accès à des tablettes ayant un lien Internet afin que les résidents puissent communiquer à distance avec leurs proches. La demande peut être faite à l'infirmière de l'unité.



COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL

Certains ont indiqué la difficulté de communiquer avec le personnel et avec la direction afin de poser leurs questions.

Plusieurs personnes interviennent auprès des résidents et peuvent répondre à nos interrogations selon les sujets. Le répertoire des services inclus dans la pochette d'accueil nous fournit les numéros de téléphone des différents services offerts. Cette liste est aussi disponible sur le site Internet du comité de résidents.



Toutefois, retenons que la **CHEF D'ORCHESTRE** à qui on peut toujours se référer est **L'INFIRMIÈRE DE L'UNITÉ**. Elle peut être jointe par un appel téléphonique à l'unité en laissant un message vocal, elle rappelle dans les meilleurs délais. Elle peut aussi être rencontrée en personne lors d'une visite à notre proche.

Sachons également que :

- ✦ s'il arrive un événement particulier avec notre proche (erreur de médicament, chute, maladie, changement de comportement) nous en serons informés ;
- ✦ le médecin rencontre les résidents fréquemment et qu'un suivi nous est fait au besoin ;
- ✦ le chef d'unité est également là pour nous aiguiller dans nos demandes.

Alors, **N'HÉSITONS PAS À POSER NOS QUESTIONS.**

QUELQUES IDÉES SOUMISES PAR LES RÉPONDANTS :



Journal de bord individualisé pour chaque résident

Commentaire de la direction : quoiqu'intéressante, cette idée est difficile à réaliser étant donné le nombre d'intervenants qui interagissent avec les résidents et donc, elle ne pourra pas être mise en œuvre.



Rendre les bureaux des infirmières ouverts sur les unités facilitant les contacts

Commentaire de la direction : la configuration de l'HGQ rend cette idée intéressante difficile à faire.





INTIMITÉ AVEC SON PROCHE

Les chambres doubles et la petitesse de certains lieux communs n'offrent pas la possibilité d'avoir des moments d'intimité avec son proche. C'est ce que certains expriment avec justesse et pertinence. C'est dû à la configuration des lieux qui implique certaines restrictions.



Rappelons toutefois que quelques lieux alternatifs s'offrent à nous :

- ✦ Le salon des familles au 2e étage peut être réservé auprès de la réception du rez-de-chaussée ; il peut accueillir de petits groupes. Ce salon est équipé d'un four à micro-ondes et d'une grande table permettant de partager un repas ou une activité ;
- ✦ La cafétéria peut être fréquentée en tout temps, il y a peu d'achalandage en dehors de l'heure du repas du midi ;
- ✦ L'auditorium du 4e étage peut être réservé pour les événements familiaux de plus grande envergure ;
- ✦ La salle de séjour du 2e étage, près de la cafétéria, peut être visitée par tous les résidents et leurs proches ; la table de billard est disponible à tous également.

Au cours des prochains mois, un nouveau salon des familles sera rendu disponible au rez-de-chaussée. Une cuisine attenante est envisagée afin de pouvoir cuisiner des repas à prendre avec son proche.



REGROUPEMENT DES RÉSIDENTS PAR PROBLÉMATIQUE

Le bruit et les cris de certains résidents ainsi que les comportements envahissants de d'autres font partie des facteurs qui influencent la décision de visiter un proche. Le regroupement des résidents ayant les mêmes problématiques dans les mêmes unités est mentionné comme approche possible pour contrer ces enjeux.

Lors de la discussion sur ce sujet, la direction nous a mentionné que le regroupement des résidents par problématique est privilégié dans la mesure du possible, car il faut tenir compte des places disponibles. La condition du résident est évaluée à son arrivée, mais comme elle évolue au fil du temps des situations problématiques peuvent émerger. Lorsque ça se présente, une nouvelle évaluation est faite et des échanges ont lieu avec les proches afin d'identifier la meilleure solution possible, aux bénéfices de tous.



Il est à noter qu'un changement de milieu de vie, même à l'intérieur du même centre, a toujours un impact sur le résident et sur l'ensemble de l'unité. Conscient que ce changement apporte aussi son lot de bienfaits, il importe toujours d'évaluer l'ensemble des avantages et des inconvénients avant de procéder à un tel changement. Notons également qu'une période d'adaptation est aussi nécessaire pour permettre au résident, à l'équipe ainsi qu'à l'ensemble des résidents du milieu de vie de s'ajuster au changement. Cette période permet aussi au personnel d'évaluer la situation, de consulter les proches et de proposer des moyens permettant d'améliorer le mieux-être et de faciliter l'intégration.



MILIEU DE VIE

Des commentaires ont été formulés sur la vétusté des lieux, l'ambiance froide et déprimante ainsi que sur le fait que l'HGQ n'est pas adapté pour répondre aux besoins d'un milieu de vie. Pour certains, l'HGQ devrait être fermé.

Compte tenu des besoins de la population et aussi que d'autres sites sont plus vétustes que l'HGQ dans la région, la direction du CIUSSS CN a confirmé que l'HGQ ne serait pas fermé dans un avenir rapproché. Du même souffle, la direction a indiqué qu'il fallait investir sur l'entretien et l'embellissement de ce lieu historique et patrimonial afin qu'il devienne plus accueillant et qu'il faut tendre à le rendre de plus en plus semblable à un milieu de vie. Ce site présente assurément des limites et des contraintes associées à son architecture, mais aussi des forces et des pouvoirs que lui confère son histoire et son expérience qu'il est impossible de reproduire dans un édifice moderne.



Au cours des derniers mois, nous avons pu constater plusieurs améliorations pour rendre les unités plus chaleureuses : murales, trompe-l'œil, peinture, nouvel ameublement. Des projets additionnels sont identifiés afin de poursuivre le rattrapage par exemple, en donnant plus d'espace aux lieux communs des unités 2000 et 3000, en rénovant la cafétéria, en rafraîchissant le salon des familles au 2^e étage et en rénovant les boiseries.

QUELQUES IDÉES SOUMISES PAR LES RÉPONDANTS :



Contrôler les odeurs

Commentaire de la direction : plusieurs mesures ont été mises en place avec de l'équipement minimisant les problématiques d'odeur. La situation s'est beaucoup améliorée, mais il arrive malheureusement qu'à l'occasion le problème ressurgisse. Lorsque cela se présente, une analyse est alors effectuée afin d'identifier la cause et ainsi intervenir le plus efficacement possible pour en contrôler les effets.



Éliminer les chambres en occupation double

Commentaire de la direction : l'élimination des chambres doubles fait partie de l'orientation ministérielle. Le fait est qu'avec l'ampleur des besoins régionaux en matière de places d'hébergement pour des soins et services correspondant à nos CHSLD, il est difficile de retirer des places possibles par l'élimination des chambres doubles. Toutefois, des analyses ont constamment cours et certaines chambres doubles sont transformées progressivement en chambres simples afin d'assurer le confort et la sécurité de nos résidents. Notons également que l'ouverture de nouvelles Maisons des aînés aura aussi pour effet de permettre cette transformation sans impact sur la disponibilité des ressources.



Augmenter le nombre de places à l'avant pour le stationnement des proches

Commentaire de la direction : plusieurs places ont été ajoutées au cours de la dernière année. Il sera difficile d'ajouter des places additionnelles.



Avoir des chaises pliantes dans les chambres

Commentaire de la direction : il y a une chaise pliante dans la chambre de chaque résident. Afin de préserver un espace non encombré pour les résidents, il n'est pas envisagé d'ajouter des chaises additionnelles dans chaque chambre. Lorsque plusieurs visiteurs se présentent en même temps, il est possible d'emprunter des chaises d'autres résidents n'ayant pas de visiteur, il suffit de le demander au personnel.



Avoir un accès extérieur pour tous les résidents

Commentaire de la direction : les unités se terminant par 50 et l'unité 500 ont accès à un balcon. Pour les autres unités, les sorties extérieures sur la terrasse à l'avant sont privilégiées. Certaines unités sont ouvertes (2000, 3000, 250, 300), c'est-à-dire que les résidents peuvent y circuler librement et également accéder aux espaces extérieurs. De plus, même si un résident séjourne sur une unité fermée (350, 400/500, 450, 550), il est toujours envisageable de sortir de l'unité lorsqu'il est accompagné. Il est donc possible pour un proche en visite d'accompagner un résident pour une sortie à l'extérieur de l'unité, que ce soit dans les installations intérieures et extérieures du CHSLD, ou pour toute autre sortie plus élaborée en dehors du site. Il est alors nécessaire de prévenir l'infirmière de l'unité afin d'assurer la sécurité et la coordination des activités.



Avoir un accès aux fenêtres pour les personnes en fauteuil roulant

Commentaire de la direction : il s'agit là d'une contrainte incontournable des lieux.



Peinturer avec des couleurs plus joyeuses

Commentaire de la direction : la charte des couleurs du Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ) est utilisée en mettant l'emphase sur un mur avec une couleur distinctive. Cette charte a été élaborée en fonction d'un choix de couleurs particulièrement adaptées à une clientèle âgée, en fonction des capacités perceptuelles moyennes et répondant à des caractéristiques de bien-être de cette clientèle en vue d'un équilibre de stimulation et d'apaisement selon les dernières données scientifiques. L'objectif est d'offrir un milieu permettant de contribuer à la diminution des impacts environnementaux tout en s'assurant du confort du résident particulièrement en présence de troubles cognitifs. Cependant, afin de rendre les lieux plus personnels et à l'image du résident, les familles sont invitées à décorer la chambre de leur proche avec des photos, des cadres, des objets non dangereux, un couvre-lit.



ACTIVITÉS INDIVIDUELLES

Certains constatent que les activités en grand groupe ne conviennent pas à tous les résidents et que des activités individuelles devraient être mises de l'avant afin que les résidents ne soient pas laissés à eux-mêmes et qu'ils puissent bouger chaque jour.

Certaines initiatives sont mises de l'avant afin d'adapter les animations en fonction des besoins des résidents, par exemple :

- ✦ Des plateaux individuels en lien avec l'intérêt du résident, comme des outils de menuiserie ;
- ✦ Du matériel de jeux individuels comme des crayons de couleurs, cartes à jouer, casse-tête ;
- ✦ Des activités pour contrer le déconditionnement.



Le comité de résidents réfléchit actuellement à des façons pour faire connaître le matériel et les activités qui sont disponibles et ainsi les proches pourraient l'utiliser lorsqu'ils viennent en visite pour créer de l'animation.



PERSONNEL DE HGQ



Plusieurs personnes ont souligné, à juste titre, la qualité du personnel, leur gentillesse, et leur souci de bien s'occuper des résidents. D'autres mentionnent qu'à travers les activités, ils réussissent à créer une ambiance agréable pour les résidents et pour leurs proches. En effet, on ne peut que saluer les efforts constants de tous les intervenants du CHSLD et les remercier d'assurer le bien-être de nos proches.



Là pour vous !

NOUS DÉSIRONS VOUS ENTENDRE!

**SUGGESTIONS, COMMENTAIRES,
BONS COUPS, QUESTIONS...**

COMMUNIQUER AVEC NOUS!



cr.hgq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

**Comité de résidents – Hôpital Général de Québec
260 boul. Langelier, Québec (Québec) G1K 5N1
418 529-0931 poste 26477
www.comitedesusagersvc.com**