

Comité de résidents Hôpital général de Québec



Là pour vous !



Marthe Lacroix
Présidente



Ann Roussel
Vice-présidente



Maryse Lévêque
Trésorière



Marjolaine Carrier
Membre



Annie Taillon
Membre



Marielle Brisson
Membre et résidente



Julien Murray
Membre et résident

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE : UN RÔLE QUI NOUS TIENT A COEUR



En tant que comité de résidents, un rôle qui nous tient grandement à cœur est de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents. Cette qualité passe par la présence des proches, l'équipe qui entoure les résidents, les bénévoles, les échanges du comité de résidents avec la direction, les projets mis de l'avant par tous les intervenants.

Dans ce numéro, nous avons la chance de rencontrer certaines de ces personnes inspirantes qui gravitent autour des résidents.

Les membres du Comité de résidents



LE DEUIL BLANC ET L'ÉPUISEMENT

Le 27 février dernier, nous avons eu le plaisir de recevoir Madame Charlie Dorval, intervenante sociale à la Société Alzheimer de Québec, pour une conférence organisée par le comité de résidents de l'Hôpital général de Québec. Le thème abordé était Le Deuil blanc et l'épuisement.

Les grands sujets abordés lors de cet événement sont:

- Rôle du proche aidant : offrir un soutien émotionnel, accompagner, aider aux tâches quotidiennes, prodiguer des soins
- Impacts positifs pour le proche aidant : se sentir utile, s'accomplir, redonner
- Impacts négatifs pour le proche aidant : santé physique, tristesse, anxiété, conflits familiaux, fatigue
- Deuil blanc : ressenti lorsque notre proche, atteint d'un trouble neurocognitif est toujours présent physiquement, mais qui n'est plus la personne que l'on a connue
- Épuisement, comment le prévenir : accepter d'en parler, définir ses limites, oser demander de l'aide ; se donner le droit de se garder du temps pour soi, faire des activités qui nous rendent heureux

Avec l'accord de la Société Alzheimer, nous avons le plaisir de partager avec vous, l'enregistrement de l'événement ainsi que la présentation de Madame Dorval.



VISIONNEZ

<https://vimeo.com/925963502>

DISPONIBLE JUSQU'AU 31 MAI 2024



DOCUMENT

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

Dans la section « document d'information »



DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DE SON DOSSIER

« Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. »

Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement, notamment, sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner ou à la demande du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services



RENCONTRE AVEC DES PERSONNES INSPIRANTES



Otmane Benzekri, préposé aux bénéficiaires (PAB)

Otmane Benzekri travaille à l'unité 450 depuis 4 ans. Après avoir fait des études en littérature, il travaille comme technicien comptable. Cependant, Otmane ne se sent pas épanoui dans ce travail et il cherche une profession qui permet des relations humaines étroites. C'est alors qu'il s'est intéressé aux fonctions de préposé aux bénéficiaires. Dès le début de la formation, il se sent bien, aime être sur le plancher et en contact avec les résidents.

À ses yeux, il est essentiel de préparer l'accueil des nouveaux résidents afin que ceux-ci se sentent bien. Avant leur arrivée, le PAB se doit de créer un bel environnement en préparant la chambre, en faisant le lit, en rassemblant les produits requis. Tout doit être prêt pour faciliter l'arrivée. Il est primordial de se présenter aux résidents et leurs proches dès leur arrivée. Aussi, il faut faire étiqueter les vêtements pour que les résidents puissent les utiliser rapidement. À leur arrivée, les résidents sont souvent tristes, isolés, agressifs. L'un des rôles des PAB est donc de faciliter leur intégration. Pour ce faire, des gestes tels que des sourires, des invitations à sortir de la chambre, des discussions, des petits massages, des blagues, peuvent faire une grande différence. Également, ce qui aide beaucoup, c'est de leur parler de leur histoire de vie, de leur parler comme si on les connaissait depuis toujours. Et bien entendu, le PAB doit, au quotidien, prodiguer les soins requis.

Pour Otmane, la présence des proches est très importante, car ça crée un environnement positif et réconfortant qui contribue à leur bien-être. Comme PAB, il échange aussi avec les proches, peut leur dire comment va le résident, les rassurer, les accompagner. Pour le PAB cela permet aussi de mieux connaître la famille et ainsi créer des liens.

Otmane est très satisfait par son travail. Même si c'est exigeant physiquement, c'est très stimulant mentalement. Ce qui facilite son travail, c'est d'avoir une bonne communication entre les membres de l'équipe et maintenir l'harmonie entre eux. Ce qui le rend heureux c'est de voir des résidents épanouis, bien dans leur milieu de vie. C'est valorisant de pouvoir entrer en relation avec les résidents, de faire des blagues, de créer de bonnes relations et de se sentir comme un membre de leur famille. Une belle reconnaissance est de se faire réclamer par les résidents. Se sentir utile et apprécié est un grand privilège. À l'unité 450, plusieurs résidents rencontrent des difficultés au niveau de leurs comportements, ce n'est pas leur faute, c'est la maladie qui cause cela. Mais, toute l'équipe de travail contribue à garder le calme dans le milieu.

Au quotidien, il y a toujours des moments simples et amusants avec les résidents. Otmane nous en relate quelques-uns. Lors d'un petit massage à une résidente, la résidente se sent chatouillée. Par la suite, lorsqu'elle le croise, elle fait comme si elle craignait d'être chatouillée et ils rient ensemble. Une dame difficile ne veut pas sortir de sa chambre. En lui parlant, il réussit à la faire sortir. Ensuite, lorsqu'il la croise, elle le regarde et le traite de menteur d'un ton amical.

Selon Otmane, les qualités requises pour être un bon PAB sont d'aimer son travail, d'être respectueux, d'avoir de bonnes relations avec les personnes hébergées, de traiter les gens comme on aimerait que notre mère, notre père, nos proches soient traités. En plus de son travail au quotidien, Otmane s'implique dans son milieu. À l'occasion, il supervise des nouveaux PAB. Il a participé à un comité de travail et à des ateliers pour revoir les plans de travail des PAB, pour identifier les bons coups, les irritants et les pistes d'amélioration pour faciliter leur travail.

En somme, Otmane est dédié et très disponible pour les résidents ainsi que leurs proches. C'est une personne de cœur, toujours souriant et qui aime ce qu'il fait au quotidien.

On trouve des PAB comme Otmane à toutes les unités. Ce sont des personnes significatives pour nos proches. N'hésitons pas à communiquer avec eux et à leur soumettre nos interrogations. Ils peuvent être là aussi pour nous. Ils peuvent nous informer aisément de comment va notre proche ainsi que relayer nos questions aux bonnes personnes s'ils n'ont pas la réponse.



Cécile Vargas, travailleuse sociale

Cécile Vargas est arrivée à l'Hôpital général de Québec en décembre 2023. Elle a de nombreuses expériences avec les personnes âgées. Au Québec, elle a travaillé dans un CHSLD de la Capitale Nationale et en France elle a travaillé pendant 4 ans en suivi social auprès des aînés.

En tant que travailleuse sociale, Cécile est en lien étroit avec les résidents. À l'arrivée du résident, elle évalue globalement l'autonomie de la personne pour s'assurer que le milieu est bien adapté à celle-ci et cela, selon les diverses sphères : médicale, fonctionnelle, mobilité, cognitive, sociale. Elle est en contact avec les travailleurs sociaux des soins à domicile ou de l'hôpital afin de compléter l'évaluation selon le cas. Pour les résidents temporairement hébergés à HGQ, elle actualise l'évaluation chaque année jusqu'au transfert dans l'hébergement choisi et lors du déménagement, elle transfère l'évaluation au nouveau milieu de vie. Cécile répond également à des besoins ponctuels. Par exemple, en réalisant une évaluation à la demande de l'infirmière de l'unité si de nouvelles problématiques émergent ou en aidant à compléter, lors de l'admission, le volet administratif pour demander l'exonération des frais liés à l'hébergement. Elle participe, avec le médecin, à l'évaluation requise pour une homologation pour un mandat d'inaptitude.

Comment fonctionnent les contacts avec les proches ? En fait, Cécile ne rencontre pas systématiquement les proches pour tous les nouveaux résidents compte tenu qu'il n'y a qu'une travailleuse sociale à HGQ et plus de 100 admissions par année. Parfois, à l'arrivée du résident, elle accompagne des proches qui ont des besoins spécifiques pour aider à atténuer les deuils, minimiser le sentiment d'abandon. Elle peut les diriger vers des organismes communautaires qui pourront apporter du soutien ou les inviter à communiquer par téléphone au 211 pour être dirigé vers le bon organisme. Lors de la rencontre interdisciplinaire post admission, si elle n'assiste pas à la rencontre, d'autres intervenants s'occupent de faire connaître son rôle et peuvent lui référer des proches lorsqu'ils sentent qu'ils ont besoin d'une aide particulière.

Comment formuler une demande auprès de Cécile pour un proche :

- par téléphone (numéro publié dans la pochette d'accueil) - laisser un message, un retour d'appel sera fait dans les jours suivants
- à l'infirmière de l'unité – c'est toujours la personne ressource qui peut répondre aux questions et faire les liens avec les divers intervenants afin que les demandes formulées puissent être répondues

Ce qui satisfait Cécile dans son travail c'est le contact avec les personnes. Elle aime les personnes âgées, car elles ont une expérience riche de la vie. Elle aime les taquiner et surtout ne pas les infantiliser. Elle s'implique activement dans son milieu en participant au comité de réflexion sur l'organisation du milieu et au comité des soins palliatifs.

Cécile a des rêves pour améliorer la qualité de vie des résidents, comme

- Avoir plus de présence des enfants et des jeunes adultes dans le milieu, car ces contacts font toujours du bien aux résidents
- Aller au Parc Victoria avec les résidents. Elle est toutefois réaliste et sait très bien que c'est complexe puisque ça prend un accompagnateur par résident
- Avoir une présence régulière de jeunes bénévoles

En somme, Cécile est une personne bienveillante qui aime les aînés. Par ses évaluations, elle contribue à ce que le milieu de vie soit adapté aux besoins des résidents.



NOTEZ LA DATE !

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE
COMITÉ DE RÉSIDENTS HGQ**

LUNDI 3 JUIN 2024

19 HEURES

**FORMULE HYBRIDE : AUDITORIUM 4^E ÉTAGE
ET VIRTUEL**

DEVENIR MEMBRE DU COMITÉ DE RÉSIDENTS, UNE OCCASION UNIQUE DE ...

- comprendre l'environnement du centre d'hébergement
- aider les résidents à faire valoir leurs droits
- contribuer à améliorer la qualité du milieu de vie

POUR EN SAVOIR PLUS, COMMUNIQUER AVEC NOUS



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



418 529-0931 poste 19627



LA NOUVELLE RESPONSABLE DES ACTIVITÉS DE LOISIRS



Nadine Dufault occupe le poste de récréologue à temps plein au centre d'hébergement de l'Hôpital général de Québec (HGQ) depuis la mi-janvier 2024. Certes, elle est nouvelle dans cette fonction, mais pas du tout nouvelle dans un centre d'hébergement puisqu'elle est dans le milieu depuis plusieurs années. Avant sa nomination, elle travaillait déjà dans l'équipe de HGQ comme technicienne en loisirs, à raison de deux jours par semaine, et ce, depuis environ sept ans. Elle partageait son temps avec le centre d'hébergement Sacré-Cœur. Depuis une dizaine d'années, elle y œuvrait 3 jours par semaine.

Détentrice d'un baccalauréat en loisir, culture et tourisme (anciennement récréologie), elle a fait un stage de huit mois à HGQ. Lors de ce stage, elle a développé un véritable coup de cœur pour la clientèle en centre d'hébergement et elle a décidé de poursuivre dans cette voie à la suite de ses études.


Le bien-être des résidents et le maintien de leur qualité de vie sont très importants pour elle. Un de ses principaux rôles est l'animation du milieu de vie et mettre en place des activités qui répondent aux besoins des résidents et qui correspondent à leurs capacités ainsi qu'à leurs intérêts. C'est un travail qui est loin d'être routinier et c'est ce qui lui plaît !

Avec l'aide des bénévoles, l'objectif commun est de briser la routine des résidents, de leur changer les idées et de les faire socialiser. Les bénévoles sont une ressource précieuse et elle est reconnaissante de pouvoir compter sur leur présence, présence qui est indispensable.

Nadine est toujours disponible pour une rencontre, alors n'hésitez pas si vous ou votre proche avez besoin d'un moment pour discuter. Ça lui fera un grand plaisir.

 Local 227A

 nadine.dufault.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

 (418) 520-0931, poste 19625



LE SAVIEZ-VOUS ?

- Famille et amis sont les bienvenus aux activités préparées pour les résidents
- Calendrier mensuel disponible, sous l'onglet « Activités de loisirs » au <https://www.comitedesusagersvc.com/etablissements/chsld-hopital-general-de-quebec/>



DEVENIR BÉNÉVOLE, POURQUOI PAS : APPEL À TOUS




Vous aimeriez vous impliquer auprès des résidents de l'Hôpital général de Québec (HGQ) en donnant de votre temps ?

L'équipe de HGQ a toujours besoin de bénévoles, autant pour les activités en groupe que pour des activités individuelles. Afin de manifester votre intérêt, vous devez compléter le formulaire sur le site Internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale, à l'adresse ci-dessous et en cliquant sur le formulaire sous le titre « Comment devenir bénévole »

<https://www.ciuss-capitalemationale.gouv.qc.ca/emploisstages/benevole>

Si vous avez besoin d'assistance pour imprimer le formulaire, pour le compléter ou pour l'envoyer, n'hésitez pas à communiquer avec Nadine Dufault, récréologue à l'Hôpital général de Québec.

 (418) 520-0931, poste 19625

 nadine.dufault.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca



Là pour vous !

Comité de résidents Hôpital général de Québec 418 529-0931 poste 19627
260 boul. Langelier, local 1020, cr.hgq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca
Québec (Québec) G1K 5N1 www.comitedesusagersvc.com

