



Centre d'hébergement
St-François inc.

Le milieu de vie



Table des matières

Introduction	3
Mission et vision	5
Philosophie d'intervention et de gestion	6
Charte des droits et code d'éthique	7
Code de civilité	8
Le respect des résidents et prévention de la maltraitance	9
L'utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance	9
Le milieu de vie	11
1 : Accueil du résident	12
2 : Les activités de la vie quotidienne (AVQ)	16
2.1 Respect et implication du résident	16
2.2 Activité repas et alimentation	23
2.3 Animation adaptée	28
3 : Des lieux adaptés	32
4 : L'accompagnement de soins palliatifs et de fin de vie (SPFV)	34
5 : Le comité milieu de vie	37
Références	38
Annexe 1 : Audit milieu de vie	39

Introduction

Le guide « Le milieu de vie » se veut un outil de références pour toutes les personnes côtoyant les résidents au Centre d'hébergement St-François. Ce guide fournit des points de repère facilitant la prise de décision pour assurer un milieu de vie chaleureux pour les résidents. De plus, lors des rencontres avec le comité milieu de vie, ce guide permet aussi de susciter des discussions, de réfléchir sur les problématiques observées, de remettre en question l'application de l'approche milieu de vie ainsi que de faire des audits et de la sensibilisation sur celle-ci. Dans le même sens, l'opinion des résidents, directement ou par le biais du comité des usagers et de résidents, nous permet d'ajuster ou de réajuster nos façons de faire.

Enfin, le guide « milieu de vie » se veut dynamique, c'est-à-dire qu'il peut être modifié en fonction des besoins de la clientèle ainsi que les nouvelles orientations ministérielles.

Bonne Lecture!

Les membres du comité milieu de vie :

Julie Morin, conseillère en milieu de vie

Mme Blanche Yvonne Lefebvre, résidente

Shirley Boivin, assistante infirmière-chef

Annie Boudreault, technicienne en éducation spécialisée

Jasmin Dallaire, préposé aux bénéficiaires

Linda Simard, préposée aux bénéficiaires

Roxane Pineault, chef cuisinière et responsable du secteur alimentaire

912 Jacques Cartier Est
Saguenay (Québec) G7H-4N9

Téléphone : (418) 549-3727
Télécopieur : (418) 543-2038

Révision et rédaction

Julie Morin, conseillère en soins infirmiers et milieu de vie,
Nancy Madore, directrice des soins infirmiers

Cadre de référence le milieu de vie

Décembre 2018, 1^{re} édition
Septembre 2019, édition révisée



Centre d'hébergement
St-François inc.



Mission

La mission du Centre d'hébergement St-François est d'offrir de façon permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, d'animation, infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et spirituels aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.

Pour réaliser cette mission dans les meilleures conditions, l'ensemble des intervenants place le résident au centre de ses préoccupations. Chacun à sa manière et selon ses compétences participe à créer un milieu de vie qui soit chaleureux et sécurisant pour le résident. À cette fin, il encourage et incite la famille et les proches à s'impliquer et à participer afin d'établir un climat familial qui facilite l'intégration du résident et contribue à ce qu'il se sente chez eux.

Les valeurs fondamentales qui guident l'ensemble des actions sont le respect et la dignité de la personne. Celles-ci se concrétisent au quotidien par une approche personnalisée qui tient compte des différences, des goûts et des valeurs du résident. L'établissement veille à ce que ces valeurs soient partagées par toutes les personnes qui interviennent de près ou de loin auprès du résident.



Vision

L'équipe du Centre d'hébergement St-François est reconnue pour l'excellence de son accompagnement et de sa prestation sécuritaire des soins.

Notre mission : offrir un milieu de vie sécuritaire et accueillant, adapté aux besoins de chaque résident, où l'ambiance familiale est bien présente.

La qualité de nos soins est centrée sur trois valeurs fondamentales. La première valeur est le respect de nos aînés, la deuxième valeur est l'écoute de leurs besoins et la dernière valeur est la dignité, ce qui fait en sorte que le résident est au cœur de nos préoccupations.





Centre d'hébergement
St-François inc.



Philosophie d'intervention

La qualité de vie des résidents est au coeur de nos préoccupations

La philosophie d'intervention du Centre d'hébergement St-François est basée sur la conception d'une personne adulte qui vit une étape de la vie en étant accompagnée par des intervenants qui respectent ses droits fondamentaux et son intégrité. Elle repose sur les principes suivants :

1. LE CONFORT ET LA SÉCURITÉ

- Privilégier une approche globale qui favorise l'adaptation du résident et maintient son niveau d'autonomie.
- Fournir un milieu de vie stable où règne la gaieté et l'harmonie.
- Créer un climat familial, de confiance et de transparence.
- Comprendre, accompagner et reconforter le résident dans les changements qu'il vit au quotidien.
- Favoriser l'intégration du résident à la communauté grâce à un environnement physique, sympathique et cordial.

2. LA RECONNAISSANCE DES DROITS ET LIBERTÉS

- Répondre de façon adéquate aux besoins du résident en respectant ses droits et ses particularités.
- Encourager l'implication de la famille et des proches à participer aux actions quotidiennes et à prendre part aux décisions concernant le résident.
- Assurer au résident des services de santé de qualité de façon continue et individualisée.
- Sauvegarder l'intégrité du résident en préservant son identité, sa dignité et son intimité.
- Procurer une chaleur humaine en adoptant des comportements non infantilisants. Employer le vouvoiement et ne pas faire de favoritisme.
- Respecter les principes de vie et les croyances religieuses du résident.
- Responsabiliser le résident en regard des interventions et des décisions qui le concernent.
- Permettre un aménagement physique qui convienne au résident tout en s'assurant de la fonctionnalité et de la sécurité des équipements.
- Respecter la confidentialité des informations concernant le résident.
- Aviser le résident qu'il peut choisir un intervenant féminin ou masculin.
- Informer le résident de l'existence d'un régime d'examen des plaintes et de son fonctionnement.

3. L'AIDE ET LE SOUTIEN

- Avoir une oreille attentive et un souci constant des besoins du résident.
- Valoriser l'autonomie du résident et lui apporter le support nécessaire.
- Favoriser l'implication des différents représentants de la communauté pour créer un milieu de vie naturel.
- Offrir des services de qualité et personnalisés au résident en démontrant un esprit d'équipe.
- Faciliter le séjour du résident par des contacts agréables et un esprit de tolérance.
- Favoriser le développement personnel du résident à l'aide d'activités et de loisirs diversifiés.
- Accompagner le résident dans ses derniers moments.

Philosophie de gestion

La qualité de vie des résidents passe par la qualité de vie au travail du personnel

Reconnaître la contribution essentielle de chaque employé à la mise en place d'un milieu de vie de qualité et à l'atteinte de nos résultats.

Reconnaître les capacités et la compétence de chaque employé, tout en étant juste et équitable. Établir une communication basée sur le respect, l'écoute et la transparence qui permet l'expression des opinions de chacun.

Offrir des programmes de formation, répondant aux besoins, qui favorisent le développement et l'épanouissement du personnel dans leur milieu de travail.

Mettre en place et favoriser des mesures permettant d'améliorer le climat et l'organisation du travail.

Stabilité au niveau des équipes de soins ce qui évite des rotations de section. Offre de soins personnalisés qui favorise une relation résident-intervenant plus significative.





Centre d'hébergement
St-François inc.



Charte des droits et Code d'éthique

Le Centre d'hébergement St-François est conscient de sa responsabilité sociale vis-à-vis ses résidents. C'est pourquoi il adopte la Charte des droits et Code d'éthique qui constitue un ensemble de règles de conduite qui définit les attitudes et les comportements attendus dans la relation intervenant / résident.

DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ

Le résident a le droit d'avoir en tout temps, avec les intervenants, des relations empreintes de courtoisie, de douceur et d'amabilité.

DROIT À L'INFORMATION

Le résident a le droit d'être renseigné sur l'ensemble des services offerts par l'établissement, d'être informé de son état de santé et de connaître les différents choix de traitements qui s'offrent à lui.

DROIT À LA QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES

Le résident a droit à des services de santé adéquats sur les plans scientifiques, humains et sociaux et dispensés d'une façon continue, personnalisée et sans discrimination.

DROIT AU LIBRE CHOIX ET À LA LIBERTÉ D'EXPRESSION

Le résident a le droit d'exprimer ses opinions, ses volontés, ses goûts, ses émotions, ses sentiments et ses valeurs.

DROIT À L'INTIMITÉ ET À UNE VIE PRIVÉE DE QUALITÉ

Le résident a le droit à un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire ainsi que de personnaliser son espace de vie.

DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ

Le résident a droit à la discrétion sur tous renseignements concernant son dossier ou lui-même.





Centre d'hébergement
St-François inc.



Code de civilité

AGIR AVEC RESPECT AU QUOTIDIEN, C'EST :

- Être courtois et poli
- Utiliser des mots et un ton respectueux
- Faire preuve de discrétion
- Porter une attention particulière aux biens des autres
- Garder son environnement propre
- Respecter son horaire de travail et être ponctuel
- Respecter la hiérarchie et les politiques de l'établissement

AGIR AVEC COLLABORATION AU QUOTIDIEN, C'EST :

- S'entraider entre collègues
- Être positif et réceptif
- Partager ses idées et connaissances
- Être consciencieux
- Valoriser les bons coups des autres

AGIR AVEC OUVERTURE AU QUOTIDIEN, C'EST :

- Accepter les changements et s'y adapter
- Respecter les goûts et les coutumes des autres
- Donner la chance aux autres de s'exprimer
- Être capable d'en venir à un compromis en cas de conflit
- Respecter les divergences d'opinions

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AU QUOTIDIEN, C'EST :

- Avoir une bonne écoute, être compréhensif et réceptif
- S'assurer que le message est bien compris
- Partager l'information à temps
- Adopter un ton de communication agréable

La civilité, c'est l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble.
Carter (1998)



La civilité se traduit par des comportements, des gestes, des paroles et une conduite qui permettent aux individus de notre environnement d'être épanouis et de se sentir bien au travail.

Le respect des résidents et prévention de la maltraitance



Les résidents du Centre d'hébergement St-François sont en droit d'être traités avec respect, équité, dignité et d'assurer leur bien-être. Le guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, publié par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, vient également définir les mécanismes à mettre en place dans chaque organisation offrant des services aux personnes vulnérables.

Le Centre d'hébergement St-François privilégie la prévention des conduites inacceptables en réduisant les risques qu'elles se réalisent en sensibilisant, en formant et en outillant l'ensemble des intervenants à ce qu'est la maltraitance. Considérant la vulnérabilité des personnes hébergées dans notre Centre, il est essentiel que toute personne impliquée dans les soins et les services telle que les employés, les professionnels, les stagiaires, les bénévoles, les dames de compagnie et les proches respectent le code d'éthique de notre établissement, lequel vise le respect, la sécurité et la « tolérance zéro » quant aux situations de maltraitance.

Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter la politique et procédure DG-025 « Respect des résidents et prévention de la maltraitance à l'intention de tous les résidents et leurs proches, employés, contractuels, professionnels, stagiaires, bénévoles et visiteurs » disponibles dans la salle des employés, au poste des soins et sur le présentoir à l'intention des proches au rez-de-chaussée du Centre près des ascenseurs.

L'utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance



Le règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD a été adopté en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux le 8 mars 2018.

Qu'est-ce qu'un mécanisme de surveillance ?

Tout mécanisme, dispositif ou moyen technologique, dissimulé ou non, permettant de capter des images ou des sons et utiliser à des fins de surveillance, par exemple, une caméra de surveillance, une tablette électronique ou un téléphone intelligent.

Parce qu'un CHSLD est un milieu de vie de qualité, il est essentiel que l'établissement offre, de façon continue, des soins et des services adaptés aux résidents. Il doit miser notamment sur le développement et l'application d'approches où un lien de confiance et de collaboration est établi entre le résident, ses proches, les intervenants ainsi que la direction du CHSLD, et ce, afin de répondre aux besoins de la personne hébergée.

Malgré la nécessité pour le Centre de favoriser le lien de confiance avec le résident et ses proches et la possibilité de recourir à des mécanismes d'assurance qualité, il est possible qu'un résident ou son répondant envisage d'installer un mécanisme de surveillance dans sa chambre ou son espace de vie privée lorsque les circonstances le justifient. L'établissement doit indiquer clairement la présence possible de mécanisme de surveillance, mais sans qu'il soit possible d'identifier l'endroit précis où ils sont installés.

La directrice des soins infirmiers est la personne mandatée au Centre d'hébergement St-François et elle doit être informée par le résident ou son représentant de l'installation d'un mécanisme de surveillance.

Au moment de l'admission, le résident et son représentant le cas échéant sont informés des règles applicables à l'installation et à l'utilisation de mécanisme de surveillance. Des dépliants sont disponibles dans la pochette d'accueil du résident, sur le présentoir à l'intention des proches au rez-de-chaussée près des ascenseurs.

Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter le règlement REG-23 « Règlement sur l'utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance » disponible dans la salle des employés, au poste des soins et sur le présentoir à l'intention des proches au rez-de-chaussée du Centre près des ascenseurs.

Le milieu de vie

La définition

Un chez-soi chaleureux et rassurant dans lequel l'environnement humain et physique offre aux résidents des opportunités de continuer d'exercer leurs choix tant dans leur vie privée que dans leur vie sociale. Un milieu de vie de qualité consiste à :

- *Améliorer, de façon continue et adaptée, les soins et les services qu'ils offrent aux résidents;*
- *Privilégier une approche où la personne et ses proches font partie intégrante du processus de décision;*
- *Mettre en place des pratiques organisationnelles, à titre d'exemple : le soutien et l'intégration des familles et des proches, le travail en équipe interdisciplinaire et une organisation flexible du travail.*

7 principes directeurs des orientations ministérielles¹

1. *Les caractéristiques, les besoins et les attentes des résidents constituent le fondement de toute décision en matière d'organisation, d'intervention et d'aménagement.*
2. *L'établissement doit favoriser le maintien et le renforcement des capacités des personnes hébergées ainsi que leur développement personnel, tout en tenant compte de leur volonté personnelle.*
3. *La qualité des pratiques passe avant tout par la préoccupation constante de la qualité de vie.*
4. *L'établissement doit favoriser et soutenir le maintien de l'interaction de la personne avec sa famille et ses proches et favoriser leur implication dans la prise de décision.*
5. *La personne hébergée a droit à un milieu de vie de qualité où on lui prodigue des soins et des services de qualité.*
6. *Toute personne hébergée a droit à un milieu de vie qui respecte son identité, sa dignité et son intimité, qui assure sa sécurité et son confort, qui lui permette de donner un sens à sa vie et d'exercer sa capacité d'autodétermination.*
7. *L'établissement doit prévoir des mécanismes d'adaptation des pratiques professionnelles, administratives et organisationnelles qui favorisent l'ensemble des principes directeurs.*

¹Référence : MSSS (2018-2021) Guide de soutien à l'intention des établissements. Gouvernement du Québec.

1. ACCUEIL DU RÉSIDENT



L'accompagnement débute dès que le processus d'admission est enclenché. C'est une étape déterminante pour les résidents en ce sens que les premiers contacts permettront au résident de développer une perception positive ou non de son placement, ce qui peut faciliter ou non l'appropriation de ses devoirs.

Alors que certains résidents se sentent soulagés d'arriver en centre d'hébergement, beaucoup d'autres vivent de nombreuses pertes (ils auraient souhaité rester plus longtemps à la maison, ils auraient aimé avoir l'autonomie nécessaire, ils se sentent parfois un fardeau pour leur famille et la société, ils ont peu d'énergie pour demander de contester. Leur admission est souvent teintée de tristesse, de colère, de découragement et quelques fois de perte du goût de vivre.

Pour toutes ces raisons, au Centre d'hébergement St-François, le processus d'accueil du résident est très important afin de faciliter l'intégration de celui-ci. L'accueil se divise en trois étapes soient :

Période de la préadmission

Au cours de cette période, le résident ainsi que ses proches ont eu une rencontre avec la travailleuse sociale pour le choix du milieu selon sa condition de santé afin d'offrir les soins et les services nécessaires.

Lorsqu'il y a une place de disponible au Centre d'hébergement St-François, la responsable du Mécanisme d'accès à l'hébergement (MAH) du CIUSSS envoie le dossier à la directrice des soins infirmiers. Celle-ci prend connaissance du dossier et s'assure que le résident qui sera nouvellement admis ait tous les soins et les ressources matérielles nécessaires avant son arrivée. Ensuite, elle communique avec le résident ou ses proches pour planifier une première rencontre d'admission. À cette étape, un premier contact est fait avec la famille du résident. Afin de faire un choix éclairé, ils ont la possibilité de venir visiter le Centre sur rendez-vous avec un membre de la direction des soins infirmiers ou de visiter le site internet de Centre : www.centrestfrancois.ca

Période de l'admission

L'assistante infirmière-chef (AIC) responsable de l'admission s'occupe de faire la rencontre auprès du résident ainsi que ses proches selon la politique et procédure DSI-101 « Admission d'un résident ». Celle-ci est la personne désignée tout au long de la journée pour accueillir le résident et lui souhaiter la bienvenue. Elle informe tout le personnel du Centre de la nouvelle admission du résident selon la procédure établie.

Lors de cette rencontre, la pochette d'admission est remise et expliquée par l'AIC. Les documents qui se retrouvent dans la pochette sont : le guide d'accueil du résident, le code d'éthique, les services offerts, le rôle du comité des usagers et des résidents et de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, la procédure et le formulaire de plaintes, le dépliant sur la gestion des risques et de la qualité, le dépliant sur l'utilisation des mécanismes de surveillance, le guide de soins palliatifs et fin de vie incluant les directives écrites sur le temps accordé pour libérer la chambre soit 24 heures suivant le décès.

Avant l'arrivée du résident, l'AIC responsable de l'admission fait une rencontre avec les membres de l'équipe afin de présenter le portrait du nouveau résident. L'agente administrative affiche le nom du résident sur le babillard de bienvenue.

À l'arrivée du résident, l'AIC responsable de l'admission accompagne le résident et ses proches à sa chambre et les avise qu'il y a un repas offert gratuitement pour une personne pour le dîner ou souper afin que ceux-ci puissent manger avec leur proche. Le coupon repas se retrouve dans la pochette d'accueil. Il est valide 48 heures suivant l'admission.

Période post-admission

La journée suivant l'admission, la technicienne en éducation spécialisée (TES) assure un suivi post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis et celle-ci révise le guide d'accueil avec le résident ou son premier répondant pour s'assurer de sa compréhension. Elle place le guide d'accueil du résident dans sa chambre afin que celui-ci le consulte en tout temps. De plus, elle fait visiter les lieux au résident s'il le désire et s'assure qu'il a tous ses effets personnels (matériels essentiels) à sa chambre. Au besoin, elle donne la liste des effets personnels manquant à l'AIC afin qu'elle avise le premier répondant des produits manquants du résident. Par la suite, elle complète l'histoire de vie du résident.

Trois semaines suivant l'admission, une rencontre d'équipe interdisciplinaire est planifiée pour mieux apprendre à connaître le résident et ses proches. Lors de cette rencontre, l'AIC s'assure de réaliser un plan d'intervention individualisé permettant de répondre à toutes les questions, besoins et les demandes du résident. De plus, la TES fait un résumé à l'équipe de l'histoire de vie du résident « laissez-moi vous raconter mon histoire » et l'affiche à sa chambre. Elle remet au résident ou à ses proches le formulaire d'évaluation de l'admission et de la rencontre interdisciplinaire et demande s'ils ont des questions concernant le guide d'accueil du résident. Elle s'assure que la feuille sur l'histoire de vie est disponible dans le cartable prévu à cet effet au poste des soins.

Le compte rendu de la rencontre d'équipe interdisciplinaire est rédigé par l'AIC et affiché sur le babillard du poste des soins. Elle s'assure ensuite de faire les suivis.

Philosophie sur l'approche d'accompagnement

« Accompagner signifie se joindre à l'autre pour faire route avec lui, s'adapter à son rythme, être en relation, partager des moments de vie ».

Mission de l'établissement « le résident est au cœur de nos préoccupations ».

Pour faciliter cette attention personnalisée et mieux répondre particulièrement aux résidents qui ne sont pas en mesure d'exprimer clairement leurs besoins, le Centre a mis en place un programme intervenant accompagnateur « Vous n'êtes pas seul! » Un préposé accompagnateur est désigné auprès d'un résident à l'admission, et ce, jusqu'à la fin de son séjour.

Son rôle :

- Est une personne de référence qui joue un rôle important dans l'intégration et l'accompagnement du résident dans son nouveau milieu de vie. Il fait partie intégrante du processus d'accueil et d'accompagnement des nouveaux résidents dans l'établissement;
- Il s'implique auprès des proches et des bénévoles pour une qualité de vie optimale. Il soutient physiquement et moralement le résident et l'accompagne selon ses désirs et collabore avec les membres de l'équipe interdisciplinaire à l'actualisation des plans d'intervention personnalisés;
- Veille également à la sécurité et au confort du résident, en surveillant l'environnement de sa chambre et en s'assurant de combler ses différents besoins.

 **Savez-vous que** *l'approche d'accompagnement nous invite à :*

Prendre le temps d'écouter

Prendre le temps de déceler leurs émotions

Prendre le temps de connaître leur histoire de vie

Prendre le temps de comprendre leurs souhaits et désirs

Éviter de les bousculer

Éviter de prendre les décisions à leur place

Leur permettre de s'adapter à leur rythme

Bref, les accueillir...

Lorsque la parole n'est plus suffisante pour communiquer, on peut faire appel à différents moyens :

Établir un contact visuel (observer les réactions du résident, l'expression de son visage, de ses gestes et ses paroles. On peut décoder les émotions ressenties et adapter notre comportement en conséquence. Le sourire est important et met en confiance le résident.

Établir un contact tactile. Un toucher apaisant, lui toucher l'épaule, lui prendre la main... sans prendre le résident par surprise!

Une présence humaine est souvent sécurisante alors que la solitude peut générer de l'anxiété.

Une voix rassurante, des chants, un ton de voix apaisant peuvent être contagieux et stimulants.

Rester centré sur le résident et non sur la maladie.

En tout temps, respecter les signes d'opposition lors d'un soin et trouver d'autres façons d'intervenir (créativité et le support des membres de l'équipe).



2. Les activités de la vie quotidienne (AVQ)

2.1 Respect et implication du résident

Au Centre d'hébergement St-François, le comité milieu de vie réalise quatre fois par année des audits et activités de sensibilisation sur divers thèmes tels que la confidentialité, le vouvoiement, le choix du résident, la bonne approche, etc.

Les valeurs organisationnelles qui guident les décisions et les actions de tout le personnel sont :

La bonne approche :

- Les interventions du personnel sont empreintes de respect, de courtoisie et d'amabilité;
- Le personnel utilise une approche relationnelle douce, chaleureuse, ce qui assure une qualité de présence lors des échanges avec les résidents et leurs proches;
- Le personnel respecte les habitudes de vie des résidents, notamment l'heure du lever et du coucher dans un cadre flexible;
- Le personnel encourage les résidents à participer à leurs soins d'hygiène, lors de l'habillement, des repas, etc., afin de maintenir leur autonomie et maximiser leurs capacités résiduelles;
- Un programme de marche est suivi pour maintenir les capacités des résidents.
- Le résident peut demeurer éveillé la nuit s'il le désire, obtenir un café ou manger des rôties en dehors des collations, etc;
- Le personnel infirmier ne fait pas d'injections ou de pansements dans les aires communes.

Savez-vous que

L'approche avec les résidents se manifestera par des paroles et des gestes empreints de douceur, de chaleur, de bonté et d'empathie. Le respect de la dignité s'observe dans mille et un petits gestes de la vie quotidienne : saluer les résidents à notre arrivée et à notre départ, les sourires offerts, changer les vêtements du résident ou lui essuyer la bouche quand il se salit, l'amener à la toilette au moment où il en a besoin en répondant aux cloches le plus rapidement possible, lui offrir un suivi attentif pour soulager la douleur, etc.

Lorsqu'un résident ayant des déficits cognitifs présente des comportements inadéquats par exemple réponse sans lien avec une question posée, nous protégerons la dignité et l'estime de soi du résident en traitant la situation avec discrétion et diplomatie.

Le personnel est appelé à traiter les résidents avec les mêmes soucis d'équité. Chaque résident a le droit à la même qualité d'attention.

L'environnement sera accueillant pour que chaque résident s'y sente le bienvenu.

Toute forme de brusquerie ou d'intimidation sera vivement réprimandée.

À la demande des résidents, tout le personnel du Centre doit porter sa carte d'identité. Cette carte permet aux résidents de se sentir rassurés quant aux personnes qui leur prodiguent les soins et services en sachant qu'ils sont des employés du Centre. Par ailleurs, la carte permet aux résidents et à leurs proches de mieux se rappeler le nom des nombreuses personnes qu'ils côtoient.

Le droit à l'individualité est l'attention personnalisée envers le résident telle que maquiller une résidente ou lui mettre ses bijoux et parfums préférés, souligner son anniversaire en lui apportant un gâteau, fêter les 100 ans d'un résident sans oublier de lui faire venir un certificat du gouvernement, etc.

L'histoire de vie est l'outil pour bien connaître le résident. En connaissant par exemple les habitudes de vie du résident, nous serons en mesure de respecter ses heures de lever et de coucher, ses préférences alimentaires, ses intérêts au niveau des activités, etc.

Nos efforts pour adapter notre accompagnement permettront au résident de vivre une certaine continuité avec son passé et ainsi amoindrir le choc du déménagement dans son nouveau milieu de vie.

L'histoire de vie est non seulement utile lors de l'admission, mais doit être complétée tout au long du séjour, car ses goûts continuent d'évoluer.

La sécurité :

- *Le personnel répond avec promptitude aux besoins des résidents dans un délai raisonnable;*
- *Le personnel assure une vigilance constante sur l'ensemble des résidents;*
- *Le personnel connaît les résidents et offre un accompagnement adéquat;*
- *Le profil du résident et le plan d'intervention individualisé (PII) est mis à jour permettent de favoriser le maintien de l'autonomie du résident (informations adéquates pour les préposés aux bénéficiaires (PAB));*
- *Le personnel respecte les normes de gestion des risques en vigueur (produits dangereux, portes barrées, etc.);*
- *Le personnel respecte les normes de prévention des infections (lavage des mains, ne circule pas avec des gants à l'extérieur de la chambre...).*



Le vouvoiement est appliqué

Je vouvoie!

- *Le vouvoiement est appliqué, les surnoms ainsi que le langage infantilissant sont proscrits.*

Savez-vous que

Principes

Le vouvoiement est une manière reconnue pour s'adresser à quelqu'un avec respect. Le vouvoiement s'inscrit dans l'ensemble des attitudes préconisées par le personnel dans une approche milieu de vie. À l'inverse, le tutoiement est perçu par plusieurs personnes âgées comme un manque de respect ou de considération.

Le vouvoiement permet de créer une distance positive dans les relations entre le résident et le personnel et renforce le lien thérapeutique, particulièrement avec les résidents ayant des troubles de comportement.

On remarque que l'utilisation du tutoiement est plus fréquente avec les résidents qui éprouvent des déficits cognitifs :

- *Ces résidents ne peuvent pas exprimer leur consentement au tutoiement;*
- *L'utilisation du tutoiement pourrait aller parfois de pair avec une attitude infantilisante;*
- *Les autres résidents et les proches n'apprécient généralement pas que nous nous adressions à leur parent de façon familière.*

Une personne âgée qui entend un employé tutoyer un autre résident pourrait décoder qu'il y a des différences de considération envers les résidents (situation d'iniquité).

L'usage de diminutifs ou de mots dits « affectueux » (ex. : ma chérie, ma belle, mon petit monsieur, très cher, ma belle enfant, etc. ») peut être interprété comme des signes infantilisans, voir dénigrant pour les personnes hébergées et porter atteinte à leur dignité.

Modalité d'application : *Tout le personnel du Centre d'hébergement St-François qui s'adresse à un résident ou aux proches et aux visiteurs dans l'exercice de ses activités doit :*

- *Vouvoyer le résident et l'appeler par son nom de famille en utilisant les termes Monsieur, Madame;*
- *S'abstenir d'employer un langage familier, infantilisant et éviter l'utilisation de surnoms ou diminutifs.*

Cas d'exception : *à la demande du résident, celui-ci désire être tutoyé ou d'être nommé par son prénom. Cette exception sera alors inscrite au plan d'intervention individualisé. Il sera toutefois précédé de Madame ou Monsieur.*

Le respect de l'intimité et de l'autonomie :

- *Le personnel respecte l'intimité dans les lieux communs comme dans la chambre (fermer la porte, les rideaux);*
- *Le personnel encourage les résidents à la marche lors de leurs déplacements;*
- *Les résidents reçoivent l'aide nécessaire pour répondre à leurs besoins d'élimination et de mobilité;*
- *Le résident est consulté sur ses soins et services qui le concernent et est encouragé à prendre part aux décisions;*
- *Le personnel transmet au résident toute l'information nécessaire à l'obtention de son consentement éclairé;*
- *Le personnel suscite et soutient l'implication des proches;*
- *Le personnel avise les proches rapidement lors des situations particulières;*
- *Le résident est respecté quant à ses visiteurs et il peut vivre sa sexualité s'il le désire. Le personnel ne porte pas de jugement sur les personnes significatives pour le résident.*

Savez-vous que

Chaque personne est unique ? Elle est constituée de différents aspects spécifiques à son être, à sa personnalité, à ses aspirations et à son apparence physique. La richesse de notre société est fondée sur cette diversité humaine.

La personnalisation des services selon leurs besoins : par le droit à l'individualité et l'histoire de vie.

Nous demandons la collaboration du résident lors de ses déplacements ou de ses soins et on le remerciera pour l'aide apportée.

Le droit à la vie privée inclut le respect du caractère privé de la chambre. Nous frappons à la porte du résident et nous attendons son autorisation avant d'entrer.

Dans le cas d'une personne qui n'est pas en mesure de répondre, nous frapperons tout de même et nous nous avancerons doucement en cherchant son contact visuel afin qu'elle nous voit entrer dans sa chambre.

Nous respectons les biens personnels du résident et sa volonté de ne pas nous donner accès à certains endroits où il range ses effets personnels.

L'amour propre et la pudeur des résidents dans le cadre de leurs traitements et soins personnels seront préservés.

Nous respectons l'orientation sexuelle et la vie sexuelle des résidents en faisant preuve d'une grande discrétion.

La confidentialité :

- Le personnel respecte la vie privée et la confidentialité écrite et verbale des résidents (frapper avant d'entrer...);
- Le personnel ne discute pas de la condition des résidents devant les autres;
- Le personnel ne laisse pas à la vue de l'information médicale confidentielle (exemple : cartable des médicaments ouvert dans le corridor).

Savez-vous que

Nous évitons les conversations entre employés quand nous sommes auprès du résident, nous nous adressons à lui quand nous lui prodiguons un soin même s'il n'est pas en mesure de nous comprendre, le résident sentira si nous avons de la tendresse et de la considération pour lui.

Nous restons discrets face aux confidences faites par le résident et nous respecterons leurs conversations privées en se tenant à l'écart.

En tout temps il sera demandé au personnel de faire preuve de discrétion dans leurs discussions entre collègues et dans les espaces publics, en limitant le bruit et les conversations bruyantes, particulièrement en périodes de repos.

La confidentialité du courrier sera respectée. Pour les résidents qui sont dans l'impossibilité de gérer leur courrier, une entente sera prise avec le répondant du résident.

Le respect du choix du résident :

En matière de goût, nous avons souvent tendance à faire aux autres ce que nous apprécions nous-mêmes... En interrogeant les résidents, nous évitons de nous méprendre sur leurs propres goûts.

Afin d'assurer la continuité des soins et des services personnalisés, une attention particulière sera portée pour que le personnel des différents quarts de travail ait les informations adéquates et assure les suivis nécessaires. La stabilité du personnel est d'une importance capitale.

Respecter les choix du résident en accord avec son mode de vie par exemple.

Exemples pour illustrer la liberté de choix en hébergement

Le choix | De l'heure du lever et du coucher, de faire ou non une sieste. Cela évite les « tournées » où tous reçoivent les mêmes services aux mêmes heures. Nous adaptons plutôt la « routine » en fonction des besoins et désirs des résidents.

Le choix	<i>De sa tenue vestimentaire : nous pourrions présenter deux choix de robe à une résidente qui arrive peu à s'exprimer.</i>
Le choix	<i>De son menu parmi les possibilités offertes et de changer de menu quand il n'aime pas ce qui est offert.</i>
Le choix	<i>De fumer ou non, de consommer ou non des boissons alcoolisées.</i>
Le choix	<i>De recevoir ses services d'hygiène à sa convenance : bain, douche, à la serviette au lit ou au lavabo.</i>
Le choix	<i>De participer ou non aux activités.</i>
Le choix	<i>De ne pas se faire réveiller la nuit si tel est son désir. Le choix de se lever la nuit en respectant son rythme de sommeil.</i>
Le choix	<i>De s'impliquer ou non dans le Centre, de faire partie ou non du comité des usagers et des résidents.</i>
Le choix	<i>D'aménager sa chambre à son goût, tout en demeurant sécuritaire.</i>
Le choix	<i>De participer ou non à sa religion. En ce sens, la participation aux offices religieux de même que les visites des ministres de sa religion lui seront facilitées.</i>
Le choix	<i>De gérer ses finances comme il l'entend et de dépenser ses avoirs selon ses priorités.</i>
Le choix	<i>Nous encourageons les résidents à socialiser et à participer aux loisirs offerts tout en respectant leurs choix d'être seuls s'ils le désirent.</i>
Le choix	<i>Pour le résident de suivre ou non ses traitements médicaux, après avoir été bien informé des conséquences de ses décisions : de prendre ou non ses médicaments, de choisir ou non d'être opéré, de suivre ou non la diète qui lui a été prescrite, de faire ou non les exercices qui lui ont été recommandés, d'utiliser ou non les équipements (marchettes ou autres) qui lui ont été prescrits.</i>
Le choix	<i>D'être informé de ses finances : d'être impliqué avec un membre de sa famille pour la gestion quotidienne de ses finances. D'avoir accès à certains montants pour les dépenses personnelles (coiffure, collation, etc.)</i>

2.2 ACTIVITÉ REPAS ET ALIMENTATION



L'importance et le sens des repas : *l'alimentation a un sens beaucoup plus vaste que de seulement répondre au besoin physiologique, c'est une activité significative de la vie : réunion de famille, les anniversaires, les rencontres entre amis, etc. Les repas sont des occasions de maintenir une vie sociale à travers les échanges qui y sont vécues.*

La nourriture répond à des besoins affectifs et agit sur le bien-être psychologique : elle reconforte, elle gratifie.

Il est important de consulter les résidents sur les préoccupations liées à la nourriture, souvent elles viennent en premier plan. Les repas constituent généralement l'activité la plus importante pour eux. On attend le repas, on s'y prépare, on s'interroge de ce qui sera servi, on apprécie prendre son temps pour manger, on commente le repas... et un peu plus tard, on recommence pour le prochain repas. Les personnes âgées aiment retrouver les mets apprêtés d'une façon connue antérieurement.

Tout sur les menus

Avoir le pouvoir de choisir c'est :

Être consulté de façon régulière et voir leurs idées prises en considération. C'est bon de pouvoir changer d'idée!

Exprimer leur appréciation, critiquer ou féliciter ceux qui ont préparé ou servi le repas.

Apporter leurs suggestions par le biais de consultation du comité des usagers et des résidents, par des activités de dégustations, par des sondages, etc.

Regarder les menus affichés à l'avance et savoir que leur choix sera disponible quand viendra l'heure du repas.

Encourager les résidents qui ont des déficits cognitifs à choisir leurs aliments puisque cette capacité de choisir demeure. C'est une occasion à ne pas manquer!

Les mets servis

Apparence, couleur et fraîcheur des aliments, équilibre nutritionnel, la possibilité de personnaliser les quantités et les aliments dans son assiette (peu, beaucoup ou pas de légumes) sont tous des éléments essentiels.

La température adéquate des aliments quand on s'alimente plus lentement est essentielle au plaisir de manger.

Service plat par plat comme au restaurant. À leur arrivée, servir un verre d'eau avant le repas. Nous servons la soupe, ensuite le plat principal et puis le dessert) ...

Pour répondre aux goûts de tous :

- *Il est important d'offrir au moins deux choix de menus et choix à la carte si le menu ne convient pas (ex : sandwich aux tomates);*
- *D'offrir un menu équilibré au niveau nutritionnel tout en respectant les goûts des résidents;*
- *De varier les menus sur au moins quatre semaines et en concordance avec les saisons (menu du printemps, d'été d'automne et d'hiver);*
- *D'incorporer de nouveaux menus ou celui du choix du résident;*
- *De retirer ou modifier les menus moins appréciés;*
- *D'offrir des menus thématiques (repas Noël, cabane à sucre, fraises en juillet, bouilli à la fin de l'été, une bonne tarte aux pommes à l'automne, etc.);*
- *De respecter le choix du menu tel qu'annoncé et en quantité suffisante. Quand on s'attend à manger un bon spaghetti... et qu'il ne reste plus que du poisson, quelle déception!*
- *D'offrir du café frais sur les unités le matin accompagné de rôties grillées sur place. C'est bon de pouvoir humer ces odeurs et de manger nos rôties croustillantes!*

Présenter les aliments familiers et sécurisants	<p>À titre d'exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un bon pâté chinois est apprécié; • Offrir du poulet et des frites le vendredi; • Deux desserts ou une collation spéciale le dimanche, un deuxième café pour étirer le temps à la salle à manger plutôt que de retourner à sa chambre.
Le resto en Centre d'hébergement	<p>En société, pour faire changement, nous allons au resto... pour des résidents qui ne peuvent s'y rendre, le resto peut venir à eux sous diverses formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une pizza à l'occasion ou des frites peuvent être appréciées; • Les personnes âgées en général ont été moins habituées à expérimenter de nouveaux mets... Elles apprécient tout de même de plus en plus les plats spéciaux quand nous les adaptons à leurs goûts (ex : repas mexicain moins épicé); • Les collaborations culinaires avec les activités de loisirs sont aussi de bons moments à offrir : un BBQ à l'extérieur durant l'été, une activité de crêpes aux fraises ou de cabane à sucre sur l'unité, etc.
Offrir des collations et de la nourriture en tout temps sur les unités	<p>Pour tous ceux qui ont des petites fringales.</p> <p>En vieillissant, on mange de plus petites portions, mais on grignote plus souvent.</p> <p>De plus, la peur de manquer de nourriture est parfois bien présente chez les personnes qui ont vécu des expériences de privation dans le passé.</p>
Offrir un mets préféré ou un morceau de gâteau à l'occasion d'un anniversaire	<p>Accompagné d'un joli napperon, d'une belle serviette de table et pourquoi pas d'une carte de fête signée par le personnel des services alimentaires, sans compter se faire chanter «bonne fête» par le personnel.</p>

<p>Le rythme et l'horaire</p>	<p><i>Offrir un horaire de repas correspondant à ce qui se fait normalement en société.</i></p> <p><i>Permettre aux résidents de déjeuner au moment où ils se lèvent, selon leur horaire personnel.</i></p> <p><i>Favoriser le service plat par plat.</i></p> <p><i>Personnaliser le repas en fonction des habitudes de vie et des préférences : « J'ai toujours bu mon café en même temps que je mange mon repas ».</i></p> <p><i>Respecter le rythme de chacun pour s'alimenter... pour éviter que les résidents ne se sentent bousculés... après tout, ils ont tout leur temps pour apprécier ce moment privilégié.</i></p>
--------------------------------------	--



Tout pour prendre son repas à la salle à manger

Ambiance dans la salle à manger incitant les résidents à venir manger

- Décoration stimulante à la salle à manger
- Musique et environnement calme (diminuer les bruits agressants)
- Humour
- Favoriser la socialisation
- Installer et donner un verre d'eau
- Assiette démo pour le choix du menu
- Service plat par plat
- Température des aliments
- Respect du rythme

La stabilité

Le respect de l'heure du repas et le menu annoncé est fondamental.

Certains aimeront se présenter à l'avance à la salle à manger, signe d'un bon appétit ou encore d'un moment privilégié qui est apprécié.

Le respect des places assignées est très important. On a toute notre place habituelle à la salle à manger chez nous, il en est de même pour les résidents qui apprécient prendre leurs repas toujours à la même place.

Alimentation des personnes ayant des incapacités

- *Nous devons éviter de retirer l'assiette avant même que le résident ait terminé de manger.*
- *Nous devons porter une attention à se mettre à l'écoute des goûts du résident qu'on alimente (non verbal);*
- *Nous pouvons aussi encourager le résident de façon positive au moment du service du repas en misant sur les aspects appétissants de mets (ex. : « Est-ce que je vous sers une bonne soupe chaude? Ce ragoût sent vraiment bon!);*
- *Si la personne n'est pas apte à exprimer ses préférences de menu, trouver des moyens pour s'assurer de bien connaître ses goûts par l'histoire de vie (consulter les proches) ou par les observations des préposés qui le connaissent bien;*
- *Utiliser le terme «tablier» au lieu de «bavoir ou bavette» qui se rapporte plutôt à l'alimentation d'un bébé;*
- *Éteindre le téléviseur et mettre de la musique d'ambiance;*
- *S'adresser au résident que nous aidons à alimenter, lui faire la conversation en évitant de parler à ses collègues;*
- *S'asseoir pour se mettre à la hauteur du résident et éviter de le regarder de haut;*
- *Lui présenter ce qu'il a dans son assiette et lui demander par quel aliment il désire commencer;*
- *Présenter les aliments un par un en évitant de mêler tous les aliments;*
- *Mentionner au résident l'aliment qui est présenté (ex. : « Je vous donne des carottes pilées »);*
- *Indiquer si l'aliment est chaud ou froid;*
- *Donner au résident le temps nécessaire de savourer son repas;*
- *Réchauffer une assiette refroidie dans le micro-ondes;*
- *Être à l'affût du non verbal qui nous indique les goûts du résident ou les signes de satiété;*
- *Il faut se rappeler que la majorité des résidents, les trois repas sont les moments les plus importants de la journée.*
- *Nous n'utilisons pas de cuillère à soupe pour alimenter les résidents pour tous les plats. La cuillère à soupe est dédiée pour la soupe. Nous privilégions l'utilisation de la fourchette ou de la cuillère à thé.*

2.3 ANIMATION ADAPTÉE

L'APPROCHE ADAPTÉE

Malgré les incapacités et la maladie, nous oublions parfois que les personnes âgées, hébergées, vivent avant tout, une étape normale de la vie, celle de la grande vieillesse (80 ans et plus). Vieillir, en soi, n'est pas une maladie, mais une étape du développement de l'être humain. L'objectif du milieu de vie ne se limite pas à maintenir les résidents en vie... mais à maintenir leur intérêt à la vie! Cet objectif exigera d'organiser la vie en hébergement en fonction de l'ensemble des besoins et des caractéristiques liées au grand âge.



Trois types d'approches :

L'approche d'accompagnement

Vise le respect de l'autonomie physique et psychologique de la personne : on évitera de faire à la place de l'autre, de répondre pour lui quand il s'exprime lentement et de donner l'impression au résident qu'il doit rendre des comptes de ses allées et venues ou justifier ses comportements.

Attention personnalisée.

Se préoccuper de connaître la personne, s'assurer de son bien-être.

Respecter son rythme et ses désirs.

Profiter de toutes les occasions, des tous les moments où nous dispensons les soins et les services pour établir cette relation (un regard chaleureux, une chansonnette en attendant l'ascenseur, un toucher empreint de tendresse...).

Sans obligatoirement faire une activité, prendre soin de faire vivre à la personne, des moments agréables en le sortant de sa solitude. La présence humaine procure un mieux-être... et le cœur enregistre même si la tête ne le peut plus.

<p><i>L'approche auprès des personnes ayant des déficits cognitifs et la gestion des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD)</i></p>	<p><i>La majorité des résidents en CHSLD présentent des troubles neurocognitifs (irréversibles). Quand nous la connaissons, nous comprenons qu'il ne sert à rien de contrarier une personne qui n'a plus la capacité de « se raisonner ». Une personne atteinte d'une démence avancée n'a plus le souvenir d'avoir été une épouse par exemple.</i></p> <p><i>Quand nous accompagnons une personne dont la mémoire est atteinte, nous pouvons réussir à communiquer avec elle en lui parlant d'une tranche de vie dont elle se souvient, de son passé plus lointain. Ceci permet à la personne de voyager dans le temps et se connecter à elle-même. Une activité qui stimule son estime de soi.</i></p> <p><i>Tout comme les très jeunes enfants qui ne peuvent pas encore comprendre ou s'exprimer, ces personnes réagissent au toucher, au ton de la voix, au sourire et à l'ambiance qui généreront des émotions.</i></p>
<p><i>L'approche interdisciplinaire</i></p>	<p><i>La composition des équipes est importante afin de répondre à l'ensemble des besoins des personnes hébergées :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• L'apport de toutes les professions est nécessaire pour répondre aux besoins multiples du résident. Elles feront en sorte que l'état de santé est au mieux de ce qu'il peut être (sécurité, besoins essentiels seront comblés). Ceci aura un impact par la suite afin que les résidents puissent bénéficier pleinement de leurs contacts avec d'autres résidents, leur famille ou le personnel ainsi que des opportunités que leurs offrent les programmes d'activités du Centre;</i> <i>• Les rencontres interdisciplinaires permettent d'établir des plans d'accompagnement individualisés;</i> <i>• L'implication des proches (ils sont de précieux collaborateurs). La création du lien de confiance avec le personnel est primordial.</i>

Les activités

L'importance de l'animation au Centre d'hébergement St-François :

Les études démontrent les bienfaits du loisir sur la santé, entraînant chez certains résidents, une diminution de la consommation de médicaments ou d'interventions des équipes soignantes. Un moment de plaisir permet d'oublier les soucis, de rire, de se défouler, de s'amuser, de se valoriser. Il est un antidote à la routine et à l'ennui. C'est un remède entièrement naturel!

Le temps libre d'un résident en hébergement représente 41,5% de sa journée. Trop d'heures par jour où, s'il n'occupe pas son temps libre, il se retrouve inactif, à patienter, à attendre encore, à s'agiter... Il est important de développer de façon proactive le temps libre de tous les résidents de plusieurs façons.

Un milieu de vie animé permet de créer une atmosphère stimulante. Mettre de la vie et de faire profiter à tous les résidents des opportunités se rapprochant de ses habitudes de vie et de ses valeurs en continuité avec son vécu. Peu importe les incapacités du résident, l'activité permet de vivre des moments de bonheur!

- **Salle des sens disponible sur chaque étage pour la stimulation sensorielle et la détente (massage des mains, musique douce, etc.);**
- **Chariot de stimulation cognitive disponible sur chaque étage dans la cuisinette pour la gestion des SCPD;**
- **Livres, revues, bourses, porte-monnaie, CD de musique relaxante, balle antistress, crème pour les mains, crayons et papiers, poupées, etc.**

Profiter des opportunités d'animation du milieu de vie, c'est de permettre aux résidents de bénéficier d'une multitude d'activités et un maximum d'occasions de petits moments de plaisir!



Plusieurs types d'animation :

Activités physiques : Elles permettent de bouger et aident à maintenir ou à améliorer la santé ainsi que la condition physique (force, souplesse, endurance musculaire et cardiorespiratoire).

Activités intellectuelles : Encourage la stimulation et l'effort intellectuel favorisant ainsi le maintien des capacités cognitives (quiz, conférence, bibliothèque, etc.).

Activités d'expression et/ou de création : Elles donnent lieu à la fabrication d'objets et à la création esthétique notamment par la musique, le théâtre, l'écriture (musicothérapie, bricolage, décoration, etc.).

Activités sociales : Elles encouragent l'interaction sociale entre les résidents par le biais de sorties, de fêtes, de regroupement (causerie, repas, etc.).

Activités de divertissement : Elles répondent aux besoins de détente, d'évasion et de distraction (cinéma, jeux, etc.).

Activités spirituelles : Elles sont importantes pour la plupart des résidents qui ont un passé, vivant avec des croyances religieuses (messe, activités connues : chapelet, fêtes religieuses, etc.).

Activités sensorielles : Elles ont pour but de faire vivre une expérience agréable à des personnes atteintes de déficits cognitifs importants aux moyens d'activités personnalisées en utilisant les cinq sens afin de favoriser leur bien-être et de stimuler leur participation (salle Snoezelen, écoute musicale, massage, odeur, etc.).

Animation des fêtes thématiques : Pour célébrer les fêtes tout en décorant le milieu de vie (Noël, St-valentin, fête des pères et des mères, etc.).

La personnalisation des services :

L'animation du milieu c'est l'affaire de tous les résidents!

Susciter la collaboration de l'équipe interdisciplinaire afin d'intégrer les activités au programme du milieu de vie (éducateur, intervenant spirituel, technicienne en réadaptation physique, bénévole, etc.)

Activités simples font plaisir et peuvent être organisées par tout membre du personnel : un café-rencontre sur l'unité.

Quelques chansons d'antan, une partie de hockey avec bière et croustilles, etc.

Il est essentiel de développer des programmes d'activités adaptées pour la clientèle vivant avec des déficits cognitifs importants, un état de santé ne lui permettant pas de profiter des opportunités de la programmation ou des résidents solitaires que la programmation régulière ne rejoint pas.

3. Des lieux adaptés

Un milieu de vie le plus « naturel » possible permet aux personnes hébergées de garder une perception positive d'elles-mêmes et de leur santé. Par l'aménagement des lieux, nous évitons de leur renvoyer constamment l'image de la maladie.

Les «unités» constituent des espaces plus intimes où l'on retrouve des salons et des cuisines conviviales, permettant le sentiment d'appartenance à une petite collectivité. Les pièces communes sont conçues pour créer l'ouverture sur le monde extérieur et favoriser la socialisation.

Nous tenterons de redonner aux résidents et à leurs proches, la jouissance des lieux les plus agréables (proximité des fenêtres, espaces plus spacieux, création d'un salon des familles, etc.) parce que ce sont eux, qui passent le plus de temps dans le Centre. La décoration sera joyeuse et vivante, on y incorporera des plantes, des fleurs et des ornements qui donnent le goût à la vie.



Tout sur l'importance de l'environnement physique

- *L'ambiance est accueillante et chaleureuse comme à la maison ! Les résidents désirent y retrouver un chez-soi personnalisé;*
- *Les lieux s'apparentent le plus possible à un environnement résidentiel;*
- *Le résident peut décorer et aménager sa chambre à son goût. Pour les résidents n'ayant pas de famille ou sous curatelle publique, la TES s'occupe de faire une liste d'achat avec le résident et décore la chambre selon ses goûts;*
- *Les affichages administratifs ou professionnels sont réservés aux locaux du personnel;*
- *Les piqués ne sont pas laissés sur les lits s'ils ne sont pas nécessaires;*
- *Les lits sont préparés pour la nuit seulement en soirée;*
- *Les informations destinées au personnel sur les soins sont situées dans un endroit discret (garde-robres);*
- *Les stimuli auditifs sont contrôlés, l'ambiance est calme (lavage, TV, radio, autres appareils);*
- *Les appels à l'interphone sont restreints pour respecter la quiétude des résidents (sauf appels pour situation urgence);*
- *Le tableau d'orientation et les repères visuels se trouvent sur l'unité (horloge, affiche avec la date, affiche présentant le nom de l'AIC qui travaille, etc.);*

- *Le tableau d'informations est bien identifié, disponible et accessible pour les résidents et leurs proches;*
- *Les équipements spécialisés (leviers sur rails, lits électriques, fauteuils gériatriques, ustensiles ergonomiques, tables ajustables, détecteurs de mouvements au lit et au fauteuil, ceintures de sécurité, chaises et civières pour le bain, etc.) sont disponibles en quantité suffisante. Ces équipements sont utilisés adéquatement de façon sécuritaire;*
- *Le mobilier est bien entretenu et adapté aux résidents;*
- *Les lieux sont propres et entretenus de façon rigoureuse (planchers, peinture ...);*
- *Les odeurs désagréables persistantes sont évitées;*
- *Les produits de nettoyage et d'entretien ménager sont inaccessibles et entreposés sous clé;*
- *Les corridors et espaces communs sont dégagés en tout temps et sécuritaires;*
- *L'aménagement des lieux est chaleureux;*
- *La chambre est bien identifiée par un numéro et le résident peut personnaliser la porte de sa chambre avec sa photo;*
- *Les chariots de l'entretien ménager sont remis immédiatement après usage et les produits sont non accessibles aux résidents et barrés en tout temps;*
- *Les nouveaux employés, dès l'embauche, reçoivent une formation sur les produits et un rappel sur la prévention lors de la semaine de la sécurité ou à tout autre moment opportun;*
- *Les bas des murs, les grilles ou pièces du système d'aération et autres lieux nettoyés moins fréquemment font l'objet d'une inspection régulière;*
- *Les murs dont l'état est gravement détérioré, écaillage de la peinture, taches multiples, écoulement de gel alcoolisé, sont soit recouverts de thermoplastique ou repeints en priorité;*
- *L'étanchéité des fumoirs et l'évacuation de la fumée sont vérifiées régulièrement pour éviter l'échappement de la fumée et les odeurs;*
- *Les sacs de linges souillés sont disposés rapidement pour éviter les odeurs;*
- *Les portes avec électroaimant font l'objet de vérification annuelle;*
- *Les aires communes sont identifiées pour faciliter leur repérage;*
- *Les ascenseurs sont adaptés (boutons accessibles en fauteuil roulant, temps suffisant pour entrer et sortir, panneau coulissant installé pour empêcher la porte de se fermer si l'accès est trop long);*
- *Les fauteuils berçants autobloquants sont mis à la disposition des résidents dans les aires communes;*

- *Les portes sont codées pour permettre aux résidents de circuler en toute sécurité;*
- *L'accès au balcon et à la cour extérieure est facilité par des portes automatisées et le seuil est accessible aux personnes en fauteuil roulant;*
- *L'ameublement permet aux résidents de profiter des lieux extérieurs de façon autonome : balançoire adaptée, fauteuils de patio);*
- *L'éclairage est adéquat à l'intérieur, dans les corridors, les aires communes (bon éclairage de jour pour la circulation, éclairage tamisé la nuit pour favoriser le sommeil);*
- *L'éclairage est adéquat sur les terrasses extérieures pour les résidents qui circulent;*
- *Les effets de type hospitalier sont éliminés (jaquette d'hôpital, le bracelet d'identité n'est pas remis systématiquement à tous).*
- *L'application des mesures alternatives est priorisé en tout temps. L'application des mesures de contrôle est utilisée de façon exceptionnelle et temporaire. S'il y a lieu, une réévaluation sur la justification de ces mesures est réalisée lors de la rencontre d'équipe interdisciplinaire sur la réduction des mesures de contrôle.*

4. L'accompagnement de soins palliatifs et fin de vie (SPFV)

Un des engagements du Centre d'hébergement St-François est d'offrir des soins de confort et d'accompagnement de soins palliatifs et fin de vie de qualité à sa clientèle, et ce, dans une approche milieu de vie.

Ce programme d'accompagnement en soins palliatifs et fin de vie se veut un outil de références pour l'ensemble des intervenants. Il vise à soutenir l'engagement de l'établissement en décrivant l'ensemble des activités pouvant être mises en place en période de fin de vie.

Les valeurs qui sous-tendent le programme sont :

- *Le résident peut faire ses propres choix (respect);*
- *Le résident reçoit de l'écoute, une présence et des soins personnalisés;*
- *Le résident est accompagné avec bienveillance et compassion;*
- *Le résident sent de la considération (dignité).*

Les principes sont :

- *Considère le résident comme un adulte capable de faire ses choix face à l'ensemble de ses besoins;*
- *Donne chaleureusement des soins et services en s'appuyant sur une technologie adaptée aux besoins et prodigués dans un environnement adéquat;*

- Favorise la collaboration et la concertation du résident et de tous les intervenants dans le cadre d'une approche interdisciplinaire;
- Recherche la qualité et l'excellence dans toutes les activités.

Programme d'accompagnement de soins palliatifs et fin de vie du Centre d'hébergement St-François a pour objectifs :

- Que le résident reçoive des services, des soins de confort et d'accompagnement de qualité en fin de vie;
- Que la famille et les proches reçoivent le soutien et l'accompagnement nécessaires à ces moments difficiles et éprouvants;
- Identifier les besoins des résidents en fin de vie et y répondre adéquatement;
- Rassembler dans un document l'ensemble des interventions liées au deuil et à l'accompagnement de soins palliatifs et fin de vie;
- Reconnaître l'expertise acquise par les divers intervenants dans notre établissement en matière d'accompagnement en fin de vie;
- Outiller le personnel qui donne des services et des soins de confort et d'accompagnement aux résidents et à leurs proches;
- Mettre en place une procédure pour favoriser la prise en charge des accompagnements en fin de vie;
- Offrir du soutien aux proches des résidents en fin de vie;
- Favoriser la communication entre l'équipe interdisciplinaire, les proches et le résident lorsque c'est possible.



Tout sur l'accompagnement en soins palliatifs et fin de vie

- *Le résident peut vivre sa fin de vie dans un environnement calme et serein;*
- *L'accompagnement est empreint de réconfort et de compassion est offert;*
- *Le programme d'accompagnement de soins palliatifs et fin de vie est élaboré et révisé en fonction des nouvelles pratiques;*
- *Les proches sont informés des directives sur la période post-mortem;*
- *Le personnel est formé sur l'accompagnement en fin de vie;*
- *Le personnel sait évaluer et soulager les symptômes les plus fréquents en fin de vie tant au plan physique qu'au plan psychologique;*
- *Les mesures sont mises en place pour accommoder les proches qui accompagnent les résidents en fin de vie (espaces de repos, lit d'appoint, accès au repas, couverture...);*
- *Le résident est respecté dans ses croyances et ses choix. Des services spirituels sont accessibles;*
- *Le respect des désirs des résidents est recherché;*
- *Le soutien est offert aux proches et l'information pertinente leur est transmise;*
- *Les discussions sont ouvertes avec les proches;*
- *Le personnel guide les proches dans les façons simples de réconforter et sécuriser le résident (toucher, parler doucement);*
- *Les résidents en fin de vie hébergés dans une chambre double peuvent bénéficier d'une chambre privée sur demande;*
- *La présence de bénévoles est valorisée, soutenue et encadrée;*
- *Divers projets en lien avec les soins palliatifs et en fin de vie sont réalisés par le comité milieu de vie afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle;*
- *La formation sur les soins en fin de vie est offerte à l'ensemble du personnel clinique;*
- *Les préposés aux bénéficiaires mentors en soins palliatifs sont disponibles pour accompagner leurs collègues.*

5. Le comité milieu de vie

A pour buts :

- Assurer un milieu de vie de qualité, accueillant et personnalisé aux besoins de chaque résident où l'ambiance familiale est bien présente;
- Soutenir et accompagner les résidents selon leurs choix et leurs activités dans la mesure de leurs capacités;
- Veiller à l'application de ce cadre de référence selon les orientations ministérielles par diverses activités de sensibilisation dans le milieu.

De plus, afin d'assurer la qualité d'un milieu de vie dynamique et visant une pratique réflexive, le comité a développé un projet pilote soit : de réaliser des audits de qualité sur le milieu de vie 4 fois/année et de partager les bons coups et les points à améliorer aux résidents et aux équipes de travail (voir annexe 1).

D'autres moyens d'évaluer la satisfaction de la clientèle face au milieu de vie sont en vigueur dans l'établissement dont les sondages de satisfaction qui sont fait annuellement en collaboration avec le comité des usagers et des résidents.

Références

CSSS du Sud-Ouest-Verdun (2005). L'approche milieu de vie.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2018-2021). Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD. Gouvernement du Québec.

Annexe 1

Audit milieu de vie

OBJECTIF : S'assurer de la conformité de l'approche milieu de vie selon le MSSS et à l'approche adaptée à la personne âgée (AAPA).
SOUTIEN : Communiquer les résultats sur le tableau milieu de vie dans la salle des employés pour soutenir l'équipe en lien avec les écarts observés.
MESURE DE LA PRATIQUE : Compléter 5 audits par rencontre CMV 4 fois/année (les membres du comité milieu de vie visitent les unités)



Date :

AUDITER, OBSERVER ET QUESTIONNER LE RESPECT DU MILIEU DE VIE			1 fois par rencontre CMV (4X/année)				
QUAND? OU? COMMENT?	COMPORTEMENT ATTENDU :		Unité :				
Consigne : observer l'accueil du personnel envers les résidents							
Accueil	1.	Le personnel porte la carte d'identification					
	2.	Le personnel se nomme au résident et nomme son nom avant de faire un soin.					
	3.	Le résident connaît le nom du PAB accompagnateur? (si pas capable de communiquer, le dépliant est affiché sur le babillard de sa chambre avec le nom du PAB accompagnateur).					
	4.	Le résident connaît le guide d'accueil du résident?					
Consigne : observer l'approche dans les soins/sécurité/confort à la chambre d'un résident							
Respect et implication du résident (AVQ)	5.	Le vouvoiement est appliqué, les surnoms ainsi que le langage infantilisant sont proscrits.					
	6.	Le personnel respecte l'intimité dans les lieux communs, comme dans la chambre (fermer porte, rideau).					
	7.	Le personnel ne discute pas de la condition des résidents devant les autres.					
	8.	Le personnel échange avec le résident et ne discute pas de sa vie privée entre collègue devant lui.					
	9.	Les soins infirmiers tels que pansement et traitement ne sont pas réalisés dans les aires communes.					
	10.	La cloche d'appel est à la portée du résident.					
	11.	<u>Sécurité :</u> Le profil du résident est-il mis à jour à sa chambre? Si présence d'un détecteur de mouvement au lit/fauteuil, est-il fonctionnel?					
	12.	<u>Apparence :</u> Propreté du résident (dents, habillement, cheveux)? Lunettes, appareils auditifs et dentiers sont-ils mis?					
13.	<u>Propreté chambre :</u> Est-ce qu'il y a absence d'encombrement dans la chambre du résident? La chambre est-elle propre (bonne odeur, rangement, lit, lavabo)?						

Légende : Vert : Oui conforme Rouge : Non conforme
 NA : Non applicable

Audit milieu de vie

QUAND? OU? COMMENT?	COMPORTEMENT ATTENDU :	Unité :						
Consigne : observer le service du repas dans la salle à manger								
Activité repas	14.	Tout le personnel participe à l'alimentation des résidents en nombre suffisant (Déjeuner 1 à 2 pers., Dîner : 4 PAB/Souper 4 pers. et surveille le bon déroulement de l'activité repas à la salle à manger						
	15.	<u>Le personnel installe adéquatement le résident :</u>	Installe le tablier (si nécessaire)					
		Lui donne un verre d'eau (service du déjeuner café, thé, jus)						
		Met la débarbouillette sur la table						
	16.	<u>Le personnel :</u>	Présente la photo du menu pour faciliter le choix du résident					
		Informe le résident de ce qu'il mange et le service plat par plat est préconisé.						
		Le temps du service du repas à la salle à manger est respecté (45 min.)						
		Présence de toutes les photos des résidents et particularités sur le tableau alimentaire						
	17.	Tout le personnel est en interaction avec le résident et évite les conversations entre eux.						
18.	Ambiance calme et chaleureuse (utilisation adéquate de la musique, fait attention au bruit lorsqu'il désert la vaisselle dans le bac							
19.	Le personnel se positionne de façon à faciliter le contact visuel avec le résident (assis à la hauteur du résident et se place devant, tabouret à roulette disponible)							
20.	Le personnel respecte le rythme d'alimentation du résident							
21.	Le délai d'attente pour aider les résidents à s'alimenter est minimisé (Max. 10 min. après la réception du plat)							
Consigne : choisir un résident apte à répondre. Dans l'impossibilité, rencontrer un proche du résident. Mise en contexte : Bonjour Monsieur (Madame), mon nom est _____. Je suis (nom, fonction) du comité milieu de vie. Afin de m'assurer de la qualité du service j'ai 5 minutes à vous consacrer pour vous poser quelques questions. Acceptez-vous de me répondre?								
Questionner un résident ou son proche.	22.	Est-ce que le personnel vous vouvoie et est-il courtois avec vous lors des soins?						
	23.	Est-ce que le personnel vous apporte l'aide demandée dans un délai raisonnable? (vous donne une réponse et vous informe)						
	24.	<u>Repas :</u>	Est-ce que le goût des aliments servis répond à vos attentes?					
		Est-ce que vous trouvez que les collations sont variées et répondent à vos besoins?						
		Est-ce que la présentation du repas répond à vos besoins? (ex. : présentation appétissante, quantité, texture, température, préférences)						
25.	En cas d'insatisfaction sur le service, sauriez-vous à qui vous référer? (ex.: PAB accompagnateur, AIC, commissaires aux plaintes, comité des usagers et des résidents, aide-alimentaire etc.)							
SECTION À PERSONNALISER SELON LES ENJEUX IDENTIFIÉS POUR ATTEINDRE LA CONFORMITÉ :								
		Calculer le nombre de Oui (Vert)						
		Calculer le nombre de Non (Rouge)						
Légende : Vert : Oui conforme Rouge : Non conforme		Oui X 100 =						
NA : Non applicable		Oui + Non	%	%	%	%	%	



LES BONS COUPS!



POINT D'AMÉLIORATION :



Actions de sensibilisation :