

## LE PHARE



### INFOLETTRE

du comité de résidents

du CHSLD de Saint-Eustache

Volume 1 numéro 2, JUIN 2021

## LE MOT DU COMITÉ



Dans cette deuxième édition de son Infolettre, le comité de résidents vous fait part des principales recommandations formulées dans le sondage réalisé **entre janvier et mars 2020** par le comité régional des usagers, auprès des familles des résidents d'une dizaine de CHSLD des Laurentides. Les résultats de ce sondage concernant le CHSLD de Saint-Eustache révèlent un taux de satisfaction insatisfaisant pour un nombre significatif de sujets évalués et contiennent des pistes d'amélioration pour plusieurs d'entre eux. Ces pistes correspondent-elles à vos constats et à vos souhaits?

Toujours en lien avec les sondages, dans le cadre de l'un de ses mandats et afin de vous représenter adéquatement lors de ses rencontres avec la direction du CHSLD, le comité vous sollicite pour remplir un bref questionnaire sur l'**alimentation**. Comme vous le savez, c'est un sujet qui est une préoccupation constante dans une résidence pour aînés. Nous vous demandons cinq petites minutes pour un sujet majeur qui touche les résidents trois fois par jour. Vous pouvez répondre par écrit ou par téléphone.

Sur une autre note, le comité vous fait connaître le geste posé par sa vice-présidente, Sylvie Sansoucy, en vue d'exprimer sa reconnaissance envers le personnel de l'établissement, qu'elle appelle chaleureusement « le Manoir », pour leurs interventions auprès de sa mère durant deux ans et depuis les débuts de la pandémie en mars 2020.

N'oubliez pas que cette publication est la vôtre. Vous êtes invités à transmettre vos commentaires et vos suggestions. Un seul numéro à contacter : 450 472-0013, poste 46351.

## LES BRÈVES

Pour répondre à une demande du Conseil de la protection des malades, votre comité vous invite à lui communiquer votre point de vue sur la climatisation au CHSLD en période de grosses chaleurs et de canicules.

## DES AMÉLIORATIONS S'IMPOSENT!



En vue de connaître le taux de satisfaction des familles des résidents dans les CHSLD des Laurentides sur différents aspects de la vie en résidence, le comité des usagers régional a réalisé un sondage entre janvier et mars 2020. Une dizaine de CHSLD ont participé à cette démarche. Pour ce qui est du CHSLD de Saint-Eustache, les réponses données par les 96 répondants révèlent un taux de satisfaction mitigé, voire plutôt faible sur les différents aspects évalués. Voici quelques améliorations recommandées dans certains des domaines sondés :

- 1. Prise en charge et suivi par les professionnels** : apporter une attention particulière aux résidents ayant de la douleur, s'assurer que le personnel réponde promptement aux besoins et aux demandes des résidents, mieux informer les répondants sur les visites du médecin et permettre aux répondants de le rencontrer.
- 2. Cadre de vie** : améliorer le confort des chambres; accorder une attention particulière au ménage dans les chambres des résidents et les locaux communs.
- 3. Soins** : s'assurer que le personnel respecte l'intimité et la pudeur du résident et échange avec lui lorsque les soins sont donnés.
- 4. Linge (les vêtements)** : s'assurer que le résident soit toujours en mesure de porter des vêtements propres, que ceux-ci ne soient pas perdus, que le résident puisse les retrouver au retour du nettoyage et que les délais de retour soient diminués.
- 5. Environnement extérieur** : apporter des améliorations afin que les résidents et les membres de famille puissent se réunir dans de meilleures conditions.
- 6. Activités** : augmenter les activités d'animation en semaine et en fin de semaine et les adapter davantage aux besoins des résidents.
- 7. Information et communication** : réaliser une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil.
- 8. Courtoisie** : exiger que le personnel frappe toujours à la porte de la chambre des résidents avant d'y entrer.

Veillez noter que nous avons volontairement exclus le domaine de l'alimentation pour ne pas vous influencer dans vos réponses au sondage que vous trouverez sur la prochaine page.

### QU'EN PENSEZ-VOUS?

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en appelant au 450 472-0013, poste 46351 ou en écrivant au comité des usagers du Lac-des-Deux-Montagnes : [comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.lddm@ssss.gouv.qc.ca).

Par ailleurs, un comité régional sous la responsabilité du comité des usagers de Saint-Jérôme a été mis en place pour apporter un suivi au sondage. **Nous vous ferons part de la démarche entreprise dans la prochaine Infolettre.**

## SONDAGE CONCERNANT LES REPAS AU CHSLD



Le comité de résidents sollicite les membres de famille ou les répondants des résidents pour répondre à un bref sondage sur l'alimentation au CHSLD. Vous pouvez transmettre vos réponses par écrit à : [noella.jean.iddm@ssss.gouv.qc.ca](mailto:noella.jean.iddm@ssss.gouv.qc.ca) ou par téléphone au 450 472-0013, poste 46351. Vous devez répondre comme si vous étiez le résident ou la résidente.

**S'il-vous-plaît, veuillez nous retourner vos réponses avant le 30 juin 2021 pour nous permettre de vous faire connaître les résultats dans la prochaine Infolettre.**

Merci de votre collaboration!

1. Lors des repas, je mange habituellement :  Dans ma chambre  Dans la salle à manger
2.  Je suis capable de m'alimenter seul (e)  J'ai besoin d'aide
3. Si j'ai besoin d'aide :
  - 3.1 Habituellement, la personne qui m'aide est :  
 Un membre du personnel  Un membre de ma famille ou un de mes proches
  - 3.2 La personne qui m'aide à manger prend le temps, sans que je me sente bousculé (e) ou pressé (e) de finir mon repas  
 Toujours  La plupart du temps  Rarement  Jamais
4. Température des mets :
  - 4.1 La température des mets est correcte  
 Toujours  La plupart du temps  Rarement  Jamais
  - 4.2 Au besoin, ma nourriture est réchauffée  
 Toujours  La plupart du temps  Rarement  Jamais
5. Portions :  
Je peux facilement avoir une plus grosse portion ou une deuxième portion si je le demande  
 Toujours  La plupart du temps  Rarement  Jamais
6. Substitut :  
Si je n'aime pas mon repas, on me propose autre chose  
 Toujours  La plupart du temps  Rarement  Jamais
7. Diète (si applicable) (par exemple : sans gluten, sans produits laitiers, végétarien):  
Les besoins occasionnés par ma diète sont respectés  
 Toujours  La plupart du temps  Rarement  Jamais
8. Satisfaction globale :  
Globalement, concernant le temps alloué pour prendre mon repas, l'horaire des repas, les menus, etc. je suis :  
 Très satisfait-e  Assez satisfait-e  Peu satisfait-e  Pas du tout satisfait-e
9. Commentaires et suggestions

-----  
-----  
-----

## UN GESTE DE RECONNAISSANCE ORIGINAL ET REMARQUÉ



Ayant apprécié le travail des employés du CHSLD durant le séjour qu'y a fait sa mère entre 2018 et décembre 2020 et particulièrement depuis la pandémie, Sylvie Sansoucy voulait poser un geste symbolique visant à souligner leur engagement.

Elle a alors eu l'idée de solliciter les membres de sa famille et des partenaires d'affaires dans le domaine de la vente de fruits et de légumes pour acheter une tasse que les employés pourraient conserver. Avec les 800 \$ recueillis, elle a pu offrir 80 tasses à autant de personnes émues de cette attention délicate et de cette manifestation de reconnaissance de la part de la vice-présidente du comité de résidents.

« Le cœur sur les tasses est un signe de solidarité et de gratitude », affirme Mme Sansoucy, ajoutant que « le choix d'une tasse fabriquée dans un matériau qui peut contenir à la fois des liquides chauds et froids – ce qui se veut une incitation à diminuer l'utilisation du carton et du plastique - est un clin d'oeil à la qualité de vie sur la planète ».

Le nom du donateur d'un montant de 10 \$ est inscrit sur un papier entourant chacune des tasses. Il faut également mentionner qu'un montant de 1 \$ par tasse a été remis à la Fondation du Manoir St-Eustache. La distribution de ce cadeau surprise a été faite le jeudi 27 mai, dès 14h 30, entre la fin du quart de travail de jour et le début de celui du soir et a été organisée avec la collaboration de Lorraine Lapierre, technicienne en éducation spécialisée.