

Le Causeur

Volume 13, numéro 1, printemps 2012

La qualité dans tous ses états

Rapport sur la satisfaction des résidents

Prendre le temps pour gagner du temps

Une toilette dans les règles de l'art

La qualité et la sécurité, ça se mesure!



Centre de santé et de services sociaux
de la Vieille-Capitale

Centre affilié universitaire



Le Causeur
Volume 13, numéro 1
Printemps 2012

Le Causeur est publié quatre fois l'an par le Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale pour les résidents des centres d'hébergement et des ressources intermédiaires, les usagers des centres de jour et les membres des familles.

Comité du journal

Lise Bélanger
Pauline Boutin
Michel Cantin
Dominique Ekker
Nicole Gagné
Claire Gagnon
André Girard
Monique Langlois
Hélène Matteau
Lucie Morneau
Julie Poirier
Lili Richard

Coordination

Dominique Ekker

Révision linguistique

Dominique Ekker
Marie-France Caron-Leclerc

Production

Graphisme : Claire Gagnon
Impression : J. B. Deschamps inc.

Tirage

4 000 exemplaires

Dépôt légal : 2009
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISSN : 1919-6679 (Imprimé)
1920-5414 (PDF)

Les genres masculin et féminin sont utilisés sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

COUP D'ŒIL SUR LE CAUSEUR

- 4 Pour que votre vie se poursuive avec qualité

UNE ÉQUIPE DE DIRECTION ANIMÉE

- 6 Offrir le meilleur de nous-mêmes

INFO HÉBERGEMENT

- 7 Rapport sur la satisfaction des résidents : un aperçu

COMITÉ CENTRAL DES RÉSIDENTS

- 9 Qui d'autre que nos proches ?

LA QUALITÉ DANS TOUS SES ÉTATS

- 10 Qualité de temps
- 11 Les qualités de ma mère au fil des saisons
- 12 Une créatrice d'harmonie
- 13 L'Auberge du bonheur
- 14 « L'histoire humaine est une impressionnante quête d'amour. »
- 16 Qualité de vie, qualité de soins

- 17 Présente pour elle
- 18 Choisir l'authenticité
- 19 Patience et sociabilité
- 20 Recevoir à son tour
- 21 Soigner, un geste naturel
- 22 Prendre le temps pour gagner du temps
- 23 Un professionnalisme aux multiples qualités
- 24 L'humour comme approche
- 25 L'humour frappe encore
- 26 Approcher les résidents avec qualité
 - 26 Une approche noble
 - 27 Une toilette dans les règles de l'art
- 28 Passez du temps de qualité avec votre proche
- 30 Les bénévoles : généreux de leurs qualités
 - 30 Le bénévolat : un ajout important à la qualité de vie des résidents
 - 31 Les bénévoles de la zoothérapie
- 32 La qualité et la sécurité, ça se mesure !

**LA VIE DANS
LES CENTRES D'HÉBERGEMENT**

- 33 Pour formuler une plainte
- 34 Centenaire, qui dit mieux ?
- 34 Mme Colombe Benoît Leclerc fête ses 109 ans !
- 35 D'animatrice de pastorale à intervenante en soins spirituels : un changement dans la continuité

- 36 Des soins palliatifs adaptés aux résidents
- 38 Opération mains propres
- 39 Des gestes de qualité qui soulagent et détendent

TÉMOIGNAGES ET REMERCIEMENTS

- 40 À toute l'équipe de l'Unité de vie 2000 du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec
- 41 À tout le personnel du 3^e étage du Centre d'hébergement Notre-Dame-de-Lourdes
- 42 Merci aux anges gardiens du Centre d'hébergement Le Faubourg
- 42 Merci à tout le personnel de l'Unité de vie 400-500 du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec
- 43 À ma mère et au personnel de l'Unité de vie 450 du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec
- 44 Hommage à Cécile Dolbec Gauvin
- 46 À l'équipe de l'Unité de vie 3000 du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec
- 46 Un an déjà
- 48 Un message particulier dédié au Centre d'hébergement Le Faubourg

PLAISIR DE LIRE

- 49 Des bibliothèques de savoir
- 50 Jeux

Pour que votre vie se poursuive avec qualité

Lise Bélanger, directrice adjointe de l'hébergement

Chers résidents, chères résidentes,

Pour que votre vie se poursuive de la manière la plus agréable possible, la Direction de l'hébergement vous offre un milieu de vie adapté, chaleureux et de qualité. Depuis plusieurs années, cette vision est partagée par l'ensemble des gestionnaires et du personnel. Mais comment se traduit-elle au quotidien? Afin d'en connaître l'essentiel, voici l'acrostiche de la qualité en hébergement.

Qualification : En centre d'hébergement, le personnel est qualifié, compétent et en développement continu pour répondre à l'ensemble de vos besoins. Ainsi, tout nouveau membre du personnel est sensibilisé aux valeurs de l'organisation, soit le respect, la valorisation, la cohérence et la responsabilisation. De plus, chaque année, le personnel suit des formations pour mieux connaître les problèmes de santé des résidents, qui sont de plus en plus complexes, et développer sans cesse les compétences nécessaires pour vous offrir les soins adéquats. Des projets de recherche sont également réalisés afin de développer les meilleures pratiques et de vous offrir ainsi des soins et des services de grande qualité.

Unique : Résidents et résidentes, vous êtes uniques à nos yeux. Chacun de vous a une histoire de vie, des expériences, des habitudes, des besoins et des attentes. Vous avez des choix à faire et des projets à poursuivre. Pour cette raison, nous vous plaçons au cœur de nos préoccupations, nous vous écoutons et répondons d'une façon individualisée à vos besoins.

Autonomie : Notre objectif est de maintenir votre autonomie pour que vous puissiez accomplir vos activités quotidiennes. C'est pourquoi nous avons adopté la philosophie de l'approche relationnelle de soins. Cette approche préconise, entre autres choses, l'utilisation de tout votre potentiel pour que vous fassiez certaines activités selon vos capacités. Les faire à votre place nuirait à votre autonomie.

Liberté : Votre liberté est essentielle. Le *Code d'éthique* de l'établissement explique les droits et les responsabilités du personnel, des bénévoles, des résidents et des familles. De plus, en centre d'hébergement, le savoir-être du personnel est important. Le respect, la générosité, l'empathie, la patience, la tolérance, la flexibilité et la souplesse sont essentiels et exigés de tous. (Vous pouvez demander un exemplaire du *Code d'éthique* au personnel de votre centre d'hébergement.)

Intégration : Lorsque vous êtes arrivés en centre d'hébergement, le personnel s'est assuré d'être accueillant, car c'est souvent un moment difficile pour les résidents et leur famille. Différentes stratégies sont mises en place afin de vous aider à vous adapter à votre nouveau milieu de vie. De plus, on ne peut pas vous dissocier des membres de votre famille ou de vos proches. C'est pourquoi il est essentiel de les intégrer aussi à votre quotidien en les informant et en les faisant participer aux prises de décisions.

Tolérance zéro : Aucun écart au *Code d'éthique* n'est toléré dans l'établissement. Le personnel et les gestionnaires demeurent vigilants en tout temps. Une commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services peut aussi vous aider à faire respecter vos droits (voir p. 33).

Équipe : Nous voulons faire équipe avec vous et votre famille afin d'entretenir une saine communication. De même, nous travaillons en interdisciplinarité avec tous les professionnels (médecin, ergothérapeute, physiothérapeute, travailleur social, infirmière, préposé aux bénéficiaires, etc.) afin de mieux vous aider.

Chaque année, différentes actions sont menées pour améliorer la qualité et la sécurité des soins qui vous sont offerts et la qualité de la relation que le personnel entretient avec vous dans le respect de vos droits et de votre dignité. La Direction de l'hébergement prend également en considération les recommandations faites à la suite des différentes visites d'évaluation ou d'inspection professionnelle, ou à la suite des sondages de satisfaction des résidents. Dans la présente parution, je vous invite à prendre connaissance des résultats du sondage récemment effectué auprès de certains résidents et proches. Soyez assurés que vos commentaires nous permettront de faire un pas de plus vers la **qualité!** ■



Mme Lise Bélanger

Offrir le meilleur de nous-mêmes¹

Hugues Matte, directeur général

Au CSSS de la Vieille-Capitale, le terme qualité ne peut pas se départir de deux autres mots : *amélioration continue*. *Amélioration* parce que la qualité est un chemin à parcourir, une démarche pour toujours faire le mieux possible, et *continue* parce que ce parcours ne s'arrête jamais et parce que cette quête de la qualité nous accompagne constamment.

En effet, grâce à la volonté partagée des membres de l'organisation d'offrir toujours et en toute circonstance les meilleurs services aux usagers et aux résidents, et à leur désir constant d'apprendre et d'enseigner, l'amélioration de la qualité est une histoire sans fin. Nous ne visons pas ainsi à être meilleurs que les autres, même si ce n'est pas un mal en soi, mais à offrir le meilleur de nous-mêmes en fonction de nos talents, de nos connaissances et de nos moyens.

Un établissement comme le nôtre mesure la qualité de ses services d'abord et avant tout sur la base des actes accomplis chaque jour. Ces actes prennent assise sur des pratiques propres aux métiers et aux professions de chacun. L'amélioration de ces pratiques et le soutien à leur développement sont de la responsabilité des membres de l'organisation mais aussi de l'organisation elle-même. Cela représente un défi considérable que nous relevons tous les jours. ■

¹ Ce texte constituait l'éditorial du numéro du journal *TranSphère* paru à l'automne 2011 (volume 7, numéro 2) dont le thème était *Qualité et pratiques professionnelles*.



M. Hugues Matte



Mme Hélène Matteau

Rapport sur la satisfaction des résidents : un aperçu

Hélène Matteau, conseillère cadre en hébergement

En novembre 2011, un sondage a été effectué auprès des résidents et des proches pour connaître leur degré de satisfaction concernant la qualité des soins et des services. Le Conseil québécois d'agrément était responsable de ce sondage réalisé à l'aide d'entrevues.

Plusieurs éléments regroupés par thèmes ont donc été évalués par 177 résidents. Toutefois, seulement 148 questionnaires ont été retenus, puisque les 29 autres ne précisaient pas le centre d'hébergement dont il était question. De plus, 190 proches joints par téléphone et sélectionnés au hasard ont répondu également à un questionnaire.

Les éléments évalués sont reconnus comme étant importants pour la qualité d'un service. Le tableau à la page suivante en donne quelques exemples.

Les réponses des résidents

Les éléments positifs

Dans une proportion supérieure à 93 %, les résidents soulignent le respect et la politesse du personnel, la discrétion dont il fait preuve à leur égard et le respect de leur intimité physique lors des soins de base. Ils aiment également que le personnel leur parle avec des mots qu'ils comprennent. Ils considèrent que l'horaire des soins d'hygiène et des activités de la vie quotidienne leur convient.

Les améliorations souhaitées

Les résidents aimeraient que le personnel leur demande leur opinion avant de prendre une décision et que, de façon générale, ce soit toujours les mêmes personnes qui s'occupent d'eux.



Thème	Exemple d'éléments évalués
-------	----------------------------

Relation avec le résident

Respect	Le personnel respecte votre rythme et vos habitudes de vie.
Confidentialité	Le personnel fait preuve de discrétion à votre égard.
Empathie	Le personnel prend le temps de vous parler et de s'occuper de vous en dehors des soins de base.

Prestation professionnelle

Fiabilité	Les équipements adaptés sont disponibles.
Responsabilisation	Le personnel vous demande votre opinion avant de prendre une décision.
Apaisement	Les employés que vous ne connaissez pas se présentent avant de vous donner un soin.
Partenariat ¹	La famille est considérée comme un partenaire dans les services donnés à la personne hébergée.

Organisation des services

Simplicité	Le personnel vous parle avec des mots que vous comprenez.
Continuité	De façon générale, ce sont toujours les mêmes personnes qui s'occupent de vous.
Accessibilité ¹	Les heures de visite vous conviennent.
Rapidité	On vous répond rapidement lorsque vous avez besoin d'aide.
Confort	Les mets sont variés, la nourriture a bon goût.

¹ Question pour les proches seulement.

Les réponses des proches

Les proches des résidents sont généralement satisfaits de la qualité des services (taux moyen de près de 83 %).

Les éléments positifs

Le respect, la politesse et la bonne humeur du personnel, la confidentialité, le sentiment de confiance, le souci du personnel de bien se faire comprendre, l'étendue des heures de visite et l'accessibilité physique des centres d'hébergement sont les éléments positifs soulignés par les proches.

Les améliorations souhaitées

Les proches aimeraient que le personnel soit en mesure d'accorder plus de temps aux résidents en dehors des soins de base ; que ce soit toujours les mêmes employés qui s'occupent d'un même résident ; qu'ils n'aient pas à répéter les mêmes renseignements aux différents membres du personnel ; que le personnel

encourage davantage les résidents à faire par eux-mêmes le plus de choses possible ; que le personnel incite les proches à prendre une part active aux décisions concernant les soins.

Les suites du sondage

Les résultats de chaque centre d'hébergement seront transmis aux comités des résidents qui se chargeront de les communiquer aux résidents et aux proches. La Direction de l'hébergement compte poursuivre les discussions avec les représentants des comités de résidents afin de préciser davantage leurs attentes pour l'amélioration continue des soins et des services.

Les résultats seront également transmis aux gestionnaires et au personnel. Il est important qu'ils connaissent de quelle manière les résidents et les proches évaluent les soins et les services. Ils doivent aussi être sensibilisés aux objectifs d'amélioration prévus par la Direction de l'hébergement à la suite de ce sondage. ■



M. Michel Cantin

Pierrette Roussy,
agente administrative du comité
central des résidents

Téléphone :
418 529-6571, poste 7046

Courriel :
pierrette.roussy@cssvc.qc.ca

Michel Cantin,
secrétaire du comité central
des résidents

Téléphone :
418 527-1844

Courriel :
michel.mariepaule@sympatico.ca

COMITÉ CENTRAL DES RÉSIDENTS

Qui d'autre que nos proches ?

Michel Cantin, secrétaire du comité central des résidents

J'ai toujours pensé que la qualité de vie d'un milieu d'hébergement était de la responsabilité conjointe du personnel et des membres des familles des personnes hébergées. Toutefois, savons-nous nous mettre à la place des résidents pour essayer de comprendre ce qu'ils attendent de nous ?

Il est de première importance, pour chacun de nous, de voir se maintenir les liens affectifs que nous avons tissés tout au long de notre vie. Pourquoi ces liens seraient-ils coupés par le fait de devoir emménager dans un centre d'hébergement ? N'avons-nous pas toujours le même besoin d'être aimés ? Certes, les membres du personnel manifestent de l'affection aux résidents, mais ces attentions ne sauraient remplacer l'amour de nos proches.

Si un jour nous ne sommes plus en mesure de nous exprimer pour demander ce que nous souhaitons, qui d'autre que nos proches, qui nous connaissent depuis toujours, pourra mieux dire, aux membres du personnel, qui nous avons été et qui nous sommes toujours ? Qui leur parlera de nos goûts, de nos habitudes, de nos valeurs, de notre histoire de vie et de tout ce qui nous importe le plus dans la vie ? Qui fera en sorte que les intervenants puissent nous respecter tels que nous sommes et nous reconnaître comme personne unique ?

Quand nous serons devenus plus vulnérables en raison de la maladie, notre besoin de sécurité sera toujours là. Qui désirerons-nous voir à nos côtés pour veiller sur nous ? Pour parler pour nous ?

Quand nous nous sentirons inutiles parce que notre condition physique ne nous permettra plus de participer à la réalisation des activités quotidiennes, qui pourra nous →



**LA PENSÉE
PROFONDE
DE DIEUDONNÉ**

**Comme disait un
de mes vieux amis :
« L'humain
qui sourit double
les qualités
qu'il possède. »**

rappeler que nous avons déjà été importants pour certaines personnes et que nous le sommes encore, sinon ceux que nous avons aimés et qui nous aiment ?

Voilà ce que peuvent faire une courte visite ou un petit coup de téléphone.

Ce que nous souhaiterions que les autres soient pour nous, nous pouvons l'être pour quelqu'un aujourd'hui. ■

Qualité de temps

Dominique Ekker, agente d'information

Après avoir lu les textes des résidents, des proches, des employés et des bénévoles, les qualités dont ils parlent m'ont semblé liées au temps. Ainsi, un tout petit moment peut être d'une grande qualité, par exemple un sourire. D'autres qualités occupent le temps, un peu comme si elles occupaient l'espace de la même manière que le soleil illumine une pièce. La bonne humeur illustre bien ce type de qualité.

Certaines qualités allongent le temps, comme la douceur. Une douce caresse prend le temps. Il en va de même pour la patience.

L'hospitalité ouvre la porte au temps. L'écoute attentive s'accorde le temps. La sagesse demande du temps. Le courage combat le temps. La constance embrasse le temps. Le don de soi trouve le temps.

C'est ainsi que j'ai compris que des soins de qualité offrent le plus beau présent : le temps. ■

LA QUALITÉ DANS TOUS SES ÉTATS

Les qualités de ma mère au fil des saisons

Francine Audet,
fille de Jacqueline Chabot, résidente du Centre d'hébergement Saint-Antoine

Je me rappelle les printemps où ma mère, accueillante, ne ménageait aucun effort pour recevoir chaleureusement parents et amis à la cabane à sucre familiale.

Je me souviens des étés où ma mère, travaillante, s'occupait des travaux extérieurs sans pour autant négliger la confection de pâtisseries qu'elle offrait généreusement en collation à la bande de mes amis du quartier.

L'automne marque les moments de récolte de la patiente jardinière. Au retour de l'école, la cuisine embaumait le ketchup aux tomates ou les confitures que le vaillant cordon-bleu avait préparés.

Aux soirs d'hiver, la présence d'une mère disponible et motivante permettait à l'étudiante que j'étais devenue d'être écoutée et encouragée. Femme fidèle et dévouée, elle savait, par ses talents d'administratrice, seconder son mari dans son entreprise.

En cette cinquième saison, ma mère a conservé son entregent et aime bien piquer une jasette de temps en temps. Elle en est à une étape où elle doit bénéficier des qualités des membres du personnel du Centre d'hébergement Saint-Antoine. En effet, pour prendre soin des résidents au fil des jours, il faut d'abord être passionné et professionnel.



Mme Jacqueline Chabot en compagnie de sa petite-fille Lyne et de sa fille, Mme Francine Audet

Il faut être capable de passer par-dessus la lourdeur de certaines tâches quotidiennes pour être à l'écoute des besoins des résidents et, ainsi, poser des gestes qui font la différence : un sourire, une farce, un coup de peigne, un verre d'eau, un câlin...

Merci maman pour tes qualités et merci aux gens qui mettent leurs qualités au service des résidents du deuxième étage du Centre d'hébergement Saint-Antoine. ■



Une créatrice d'harmonie

Yves Boivin,
fils de Colette Mercure Boivin,
résidente du Centre d'hébergement de Limoilou
Rédaction : Dominique Ekker
Aide à la rédaction : Yves Boivin



Mme Colette Mercure Boivin

Ma mère est gentille, aimable, accueillante, polie, dévouée et sage. Elle m'a entouré d'amour et m'a donné de bons conseils. Aussi très serviable, elle ne comptait pas les moments passés à aider les autres. En fait, elle agissait comme une aidante naturelle avec les personnes de son entourage. Très discrète, son écoute était saine.

Toujours positive et source de joie intérieure, ma mère a su créer l'harmonie dans notre famille, faisant de ses enfants des jeunes enjoués et heureux. Elle prenait grand soin également de notre santé et de notre alimentation.

À lire cette description de ma mère, j'en conclus qu'elle aurait pu travailler en centre d'hébergement. En effet, elle possède plusieurs des qualités nécessaires pour prendre soin des résidents : le sourire, le bon mot, l'écoute, autant de preuves d'amour des autres. Les petits gestes comptent aussi en centre d'hébergement : mettre un bel objet à la vue des personnes hébergées, leur demander leur opinion, leurs goûts, etc. Des soins de qualité passent également par un accueil enjoué, une attention bienveillante, une attitude positive et compréhensive. Ces qualités m'aident d'ailleurs à m'adapter à l'hébergement de ma mère. ■

L'Auberge du bonheur

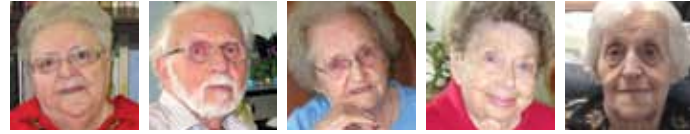
Cécile Duperron,
résidente du Centre d'hébergement Notre-Dame-de-Lourdes
Rédaction : Dominique Ekker
Aide à la rédaction : Cindy René, infirmière auxiliaire

J'aime retrouver chez les autres la gentillesse, la tendresse, la générosité et le respect. Toutefois, pour prendre soin des résidents, savoir s'oublier et ressentir de l'affection pour les personnes âgées me semblent essentiels. C'est peut-être pour cette raison que je me sens si bien au Centre d'hébergement Notre-Dame-de-Lourdes que j'ai rebaptisé « L'Auberge du bonheur ». J'y ai trouvé une nouvelle famille. J'aime tout le monde et je me sens aimée. En plus de bénéficier d'un bon suivi médical, le personnel est attentif à mes besoins. Dès que j'éprouve un petit problème, garde Louise Billette est là pour m'écouter et m'aider.

Au cours de ma vie, ma sociabilité m'a ouvert bien des portes. J'entre facilement en contact avec les gens et j'aime discuter avec tout le monde. Je donne autant que je reçois. Quoique la sociabilité m'ait aidée à m'adapter à la vie en centre d'hébergement, mon écoute et ma patience y facilitent mon séjour. ■



Mme Cécile Duperron



« L'histoire humaine est une impressionnante quête d'amour. » Michel Quoist

Huguette Duchesneau,
amie de Jacques Brodeur, résident du Centre d'hébergement Christ-Roi



M. Jacques Brodeur et son amie, Mme Huguette Duchesneau

Je suis l'amie de Jacques Brodeur depuis plus de 30 ans. C'est un être loyal et intense. Cela se reflète dans la qualité de sa présence auprès de ceux qu'il aime et de ceux qui ont des attentions respectueuses envers lui.

Jacques est atteint de la maladie d'Alzheimer depuis plusieurs années. Il réside maintenant au Centre d'hébergement Christ-Roi. Professeur émérite, Jacques a enseigné la philosophie pendant plus de vingt ans à des étudiants en agriculture à l'Institut de technologie agroalimentaire de Saint-Hyacinthe. Il enseignait le jour et, le soir,

il rencontrait les parents avec qui il préparait la relève agricole. Jacques a aussi été conférencier pour l'Union des producteurs agricoles et détient un doctorat en théologie.

Pas un instant,
je ne t'ai quitté avec les yeux de mon cœur.
Ton regard m'attire. Tu es mon soleil. Tu es ma joie!

Comment arriver à garder ce regard intact,
à prendre ces mains tremblotantes qui nous font du bien?

Le prix Jacques-Brodeur

Décerné chaque année depuis 2009, le prix Jacques-Brodeur souligne la persévérance d'étudiants se trouvant en difficulté à la suite d'un accident ou d'une maladie grave, mais qui ont tout de même réussi leurs études et obtenu un diplôme d'études collégiales.

Des soins, oui! Des soins de qualité, comment y arriver?

C'est en revenant au cœur de soi, en rétablissant la « connexion » avec le malade que l'on réalise son plein potentiel. C'est là que les vrais miracles peuvent se produire. Avez-vous remarqué comme on peut parfois avoir des moments de grâce ou de prise de conscience dans des endroits inusités? Nous ne choisissons pas ce qui nous arrive, mais nous pouvons choisir la façon d'y réagir. Nous sous-estimons souvent le pouvoir d'un contact, d'un sourire, d'un mot gentil. Tous ces gestes ont le pouvoir de changer une vie.

En guise de conclusion : « Aime-moi comme on aime une rose qu'un rayon de soleil fait éclore. »

Essayons d'être ce petit rayon de soleil qui reconforte et éclaire nos vies. Les aînés malades ont réussi eux aussi à accomplir des merveilles. Ils ont donné, à leur façon, le meilleur d'eux-mêmes tout comme nous essayons de le faire nous aussi aujourd'hui. ■

Voici quelques extraits d'un document écrit par Jacques :

« La grande aventure de l'homme se joue parfois sur la place publique. Pourtant, c'est dans le secret du cœur et de l'esprit que se livre la conquête acharnée de la fidélité et de la vérité. Au centre de lui-même, l'homme ressent les déchirements et les éclatements de sa première naissance. C'est là qu'il renaît, seul avec lui-même, seul avec un souffle qui lui est encore nouveau et inédit. Ce nouveau rythme le surprend au point que la détresse ou la tristesse se lit dans les yeux. Rares sont ceux qui peuvent soutenir une vie nouvelle. Ces yeux-là, parce qu'ils sont nouveaux, inquiètent. Des questions fusent de partout! »

« Elles sont normales les crispations, les rides, les sueurs quand cœur et esprit se préparent à porter une nouvelle vie. Le corps peut vieillir un instant. Bien des douleurs humaines ne sont pas acceptées parce qu'elles interpellent, parce qu'elles dérangent; au lieu de se sentir appelé, l'homme trouve plus facile de juger. Souvent une façon polie de refuser, de fermer la porte! »

« C'est tellement populaire l'amour! Comme si l'amour était seulement ce tapis vert et frais des soirs d'été ou le parfum joyeux des premières heures de danse! Non, l'amour est une tendance, un aboutissement, une route où l'on marche souvent épuisé. L'amour commence avec quelqu'un! » ■



Qualité de vie, qualité de soins

Gaétane Ferland,
résidente du Centre d'hébergement Christ-Roi
Aide à la rédaction : Lise Savoy, intervenante en soins spirituels

J'ai 70 ans. Cela fait plus de quatre ans que je suis résidente du Centre d'hébergement Christ-Roi. Je me trouve bien jeune pour être hébergée, mais ma condition de santé fait que je n'ai pas le choix.

Qualité de vie? J'avoue que j'ai de grandes difficultés à côtoyer, chaque jour, des personnes plus âgées qui ont des pertes cognitives et, quelquefois, des comportements désagréables. Je réussis quand même à continuer à vivre d'une façon « correcte ». Ma source d'inspiration me vient de ma mère qui a toujours gardé son courage même si elle est devenue veuve très jeune avec neuf enfants à la maison. Je me dis que si elle a tenu bon sans se lamenter, je suis aussi capable de le faire. J'ai développé une bonne capacité d'adaptation et j'ai accepté ma situation. Je pense qu'il ne sert à rien de s'apitoyer sur son sort ; il faut faire face à sa vie. Il est vrai que, pour m'aider, j'ai le soutien des membres de ma famille et je leur en suis très reconnaissante, particulièrement à ma jeune sœur, très bonne et généreuse. Cela est très réconfortant pour moi.

Qualité de soins? Je considère que, pour être un bon soignant, il faut beaucoup de patience, de tolérance, de compréhension et de respect. L'honnêteté, la franchise,



Mme Gaétane Ferland et Mme Lise Savoy

l'authenticité sont aussi des qualités essentielles. Pour ma part, j'apprécie beaucoup Catherine Dufour et Sophie Bouchard, infirmières auxiliaires à mon unité de vie, et François Gervais, préposé aux bénéficiaires. Je pourrais aussi en nommer plusieurs autres. C'est difficile de dépendre des autres pour certains soins et d'être obligée de demander que l'on m'aide, mais lorsque des personnes dévouées et généreuses répondent à mes besoins, cela me rend plus à l'aise et me facilite grandement la vie. Chaque demande des résidents a sa valeur ; il est important que rien ne soit banalisé.

Pour bien vivre mes journées, j'essaie de profiter de tout ce qui m'est offert : l'atelier de céramique ; le programme « Soyons alertes », mon activité préférée ; les animations musicales ; la zoothérapie ; les déjeuners-causeries ; les sorties à l'extérieur ; les promenades dans le jardin ; les messes. Je fais aussi quelquefois la conversation avec des résidents que j'estime. J'aimerais devenir plus fonceuse pour prendre davantage ma place. J'ai des

choses à améliorer. Ce que je trouve aussi très important pour ma qualité de vie, c'est le refuge de ma chambre où je peux me reposer en paix, relaxer, regarder mes émissions de télévision préférées, manger dans la tranquillité, recevoir ma visite. Tous ces éléments font en sorte que je continue à m'épanouir, même si je demeure en centre d'hébergement. ■

Présente pour elle

Diane Fiset, fille de Gilberte Vadeboncœur,
résidente du Centre d'hébergement de Limoilou
Rédaction : Dominique Ekker
Aide à la rédaction : Diane Fiset

Très sociable, ma mère a su profiter de la vie, notamment grâce à la musique et à la danse. Elle était très fière de sa personne et de ses enfants. Dotée d'un bon moral, elle savait toujours trouver le côté positif des choses. Ma mère était aussi très souriante et ne manquait pas de caractère. Aujourd'hui encore, malgré sa maladie, elle sourit et sait ce qu'elle veut.

Ma mère a soutenu ses enfants dans leurs épreuves. Elle était très présente auprès d'eux. Aujourd'hui, c'est à mon tour d'être présente pour elle et patiente avec elle. Selon moi, la patience est nécessaire pour bien soigner les résidents. À cette qualité doivent s'ajouter l'amour des personnes âgées, l'écoute et le don de soi. ■

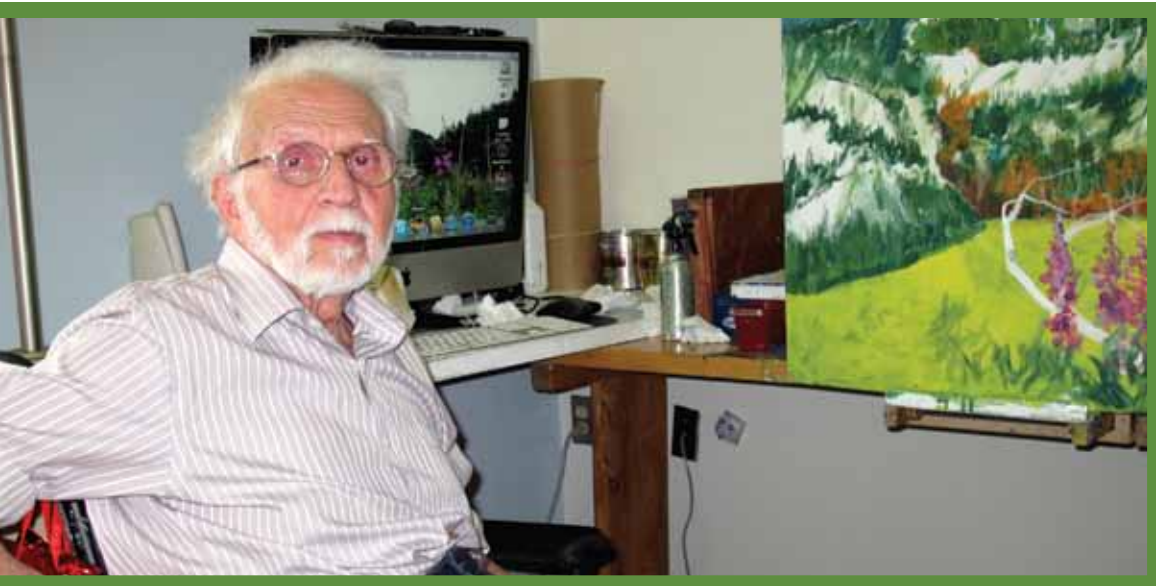


Mme Gilberte Vadeboncœur



Choisir l'authenticité

André Girard, préposé aux bénéficiaires au Centre d'hébergement Le Faubourg



M. Olivier Toupin,
résident du Centre
d'hébergement
Le Faubourg

M. Olivier Toupin a fait son entrée au Centre d'hébergement Le Faubourg au cours de la dernière année. Dans sa vie professionnelle, il a d'abord occupé la fonction de comptable pour, par la suite, passer à la peinture. Artiste-peintre, il s'adonne à sa passion de façon quotidienne, et ce, avec talent depuis plus de 25 ans. Il a fondé l'Atelier d'aquarelle de Québec qui regroupe aujourd'hui près de 300 membres et a été président de la Société canadienne de l'aquarelle pour un mandat de 3 ans. Le 21 mars 2010, M. Toupin a reçu la médaille de l'Assemblée nationale du Québec pour sa carrière et l'ensemble de son œuvre.

M. Toupin aime retrouver chez quelqu'un la sincérité. S'il accorde de l'importance au fait d'être soi-même, c'est que cette attitude lui

permet de se sentir en confiance et d'aller plus en profondeur dans les discussions avec ses proches. Il priorise donc l'authenticité.

De la part des intervenants, il souhaite une gaieté de cœur de façon à rendre la vie en centre d'hébergement plus supportable. Il attend d'eux le respect, un sourire lumineux et, au moment où l'intervenant quitte sa chambre, détail important, que sa cloche d'appel soit à portée de la main.

Il n'est pas facile d'interroger M. Toupin sur sa principale qualité. Il me répond : « Je suis à l'écoute des gens, de ce qu'ils disent et de ce qu'ils vivent. Un aspect important de toute discussion est d'éviter le « je » et de s'intéresser à notre interlocuteur. » J'ajouterais que, lorsque j'entre dans la chambre de

M. Toupin, son attention se porte sur moi. Il ne se laisse pas distraire, les consignes sont claires et le ton toujours respectueux.

Très jeune, M. Toupin souffrait d'une timidité excessive. Il n'osait pas aborder les gens et encore moins les femmes. Afin de remédier à la situation, il a suivi des cours d'art oratoire, tant et si bien qu'il a fini par enseigner cet art. Il avait compris que la communication est un

élément important du développement et de l'enrichissement personnel d'un individu.

M. Toupin se sent à l'aise avec tout le monde, ce qui facilite son intégration en centre d'hébergement. Il veille également à ne pas se laisser atteindre par des éléments négatifs. Un sourire, une attitude positive font sa journée. ■

Patience et sociabilité

Geneviève McAneeny,
résidente du Centre d'hébergement Saint-Antoine

Rédaction : Dominique Ekker

Aide à la rédaction : Monique Langlois, thérapeute en réadaptation physique

Les préposés aux bénéficiaires qui prennent soin de moi possèdent plusieurs qualités importantes à mes yeux : la patience, la disponibilité et le souci des autres. Attentionnés, ils sont toujours prêts à rendre service.

Deux qualités m'aident à adoucir mon séjour en centre d'hébergement : la patience et la sociabilité. J'aime accueillir les gens, les accepter comme ils sont, les reconforter. Je les encourage et les console avec des paroles douces. Toutefois, j'aime aussi que l'on prenne soin de moi, par exemple que l'on me coiffe. Et pourquoi ne pas me mettre un peu de rouge à lèvres et du parfum? ■



Mme Josée Martel, préposée aux bénéficiaires,
en compagnie de Mme Geneviève McAneeny



Recevoir à son tour

Solange Matte,
fille de Rita Bussière, résidente du Centre d'hébergement
Notre-Dame-de-Lourdes
Rédaction : Dominique Ekker
Aide à la rédaction : Solange Matte

Par toutes ses qualités, ma mère améliore la qualité de vie de son entourage. Généreuse et souriante, elle ouvrait la porte à tout le monde. Cela se reflétait sur la vie de nos familles et sur celle de nos amis proches. Elle a toujours trouvé le temps pour nous gâter. Couturière de talent, elle a même confectionné nos robes de mariée. Attentive et présente, elle favorise la bonne entente au sein de la famille. Elle pense toujours aux autres avant de penser à elle.

Aujourd'hui, elle demeure au Centre d'hébergement Notre-Dame-de-Lourdes. Je lui souhaite de recevoir tout ce qu'elle a donné : que le personnel soit souriant, de bonne humeur et à l'écoute de ses besoins spécifiques ; qu'il soit patient avec elle ; qu'il respecte son intimité, son autonomie, ses goûts, bref, ce qu'elle est. Je veux qu'elle se sente comme chez elle, qu'elle puisse personnaliser sa chambre et continuer de participer à des activités.

De mon côté, je fais du bénévolat auprès des personnes âgées. Ainsi, je les découvre, je comprends mieux ce que ma mère vit et je chemine sur la route de son hébergement. Mon amour pour ma mère et le temps passé auprès d'elle facilitent aussi mon adaptation à son nouveau milieu de vie. Vivre certaines choses nous aide à les comprendre. ■



Mme Rita Bussière et sa
fille, Mme Solange Matte

Soigner, un geste naturel

Nicole Martin,
préposée en ergothérapie aux centres d'hébergement
Hôpital général de Québec et Notre-Dame-de-Lourdes
Aide à la rédaction : Dominique Ekker

Chez les résidents, j'aime retrouver la résilience, cette capacité à continuer de mordre dans la vie et à accepter ce qu'elle leur réserve. Mme Madeleine Tremblay, une résidente du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec, fait preuve de résilience. Anciennement infirmière, elle se dit chanceuse d'être avec nous. Elle profite de toutes les activités. Elle a beaucoup de compassion et de respect pour les autres résidents.

J'aime les personnes âgées. Je suis bien avec elles. Je ne me fatigue jamais de les écouter parler de leur vie, passée ou présente. Je ne les juge jamais. Toutes mes interventions sont orientées vers l'empathie, le respect, l'écoute de leurs besoins, la générosité, la compassion et l'amour. Je ne considère pas les gestes que je pose comme une tâche. Pour moi, ils sont naturels. ■



Mme Nicole Martin en
compagnie de Mme Madeleine
Tremblay, résidente du Centre
d'hébergement Hôpital général
de Québec



Prendre le temps pour gagner du temps

Blandine Noël,
thérapeute en réadaptation physique
au Centre d'hébergement Notre-Dame-
de-Lourdes

Rédaction : Dominique Ekker

Aide à la rédaction : Blandine Noël

Plusieurs des résidents que je côtoie font preuve de respect et de reconnaissance. J'apprécie une attitude de respect mutuel entre les résidents et moi. Cela facilite grandement mes interventions et rend agréables nos échanges verbaux ou non verbaux. La reconnaissance, quant à elle, exprimée en mots ou en gestes, est essentielle à la valorisation de mon travail. Il est parfois difficile de répondre aux attentes des résidents, même avec toute mon expertise. Alors, un merci, une poignée de main amicale, un regard lumineux me font sentir utile. Les témoignages tels « Ça me fait du bien de marcher » ou « Mon genou va bien aujourd'hui » me comblent de joie. Cette joie redouble d'intensité lorsque le personnel soignant m'aide à atteindre mes objectifs d'intervention. Quoi de mieux que le travail d'équipe ! Pour leur part, plus les résidents s'adaptent rapidement à leur vie en centre d'hébergement, plus leur intégration et leur participation à la vie sociale en sont facilitées.

Pour offrir des soins de qualité, le personnel doit détenir certaines connaissances et posséder certaines aptitudes ou qualités. Mais



Mme Blandine Noël en compagnie de
Mme Gertrude Dumont, résidente

il doit aussi pouvoir bénéficier d'un soutien constant et suivre certaines formations. De plus, des projets doivent être mis sur pied pour améliorer constamment la qualité des soins. Il faut également s'assurer de disposer des ressources nécessaires pour le suivi et le maintien de ces projets.

De mon côté, pour garantir la qualité de mes soins, j'ajuste mes interventions en me centrant sur les besoins des résidents. Toutefois, aimer mon travail et les résidents s'avère aussi un gage de réussite. Je suis à leur écoute, j'observe leurs gestes et leurs comportements. Je demeure patiente. Je prends le temps pour gagner du temps. Des soins de qualité dépendent également d'une organisation de travail souple qui permet de respecter le rythme et les habitudes de vie des résidents. Qui dit soins de qualité dit milieu humain. ■

Un professionnalisme aux multiples qualités

Lise Trottier,
infirmière auxiliaire au Centre d'hébergement de Limoilou

Rédaction : Dominique Ekker

Aide à la rédaction : Lise Trottier

Au cours de ma carrière, beaucoup de résidents m'ont marquée par leur accueil, leur politesse et leur reconnaissance. Souvent, certains démontrent même un intérêt à comprendre les soins que je leur donne.

De mon côté, je réussis à bien soigner les résidents grâce à mon écoute attentive, à ma patience et à ma douceur. J'aime prendre mon temps avec les résidents. Je ne veux pas les brusquer et je leur explique tous mes gestes, si minimes soient-ils. Selon moi, mon respect des autres, des aînés particulièrement, mon respect de l'intimité des résidents, mon humour humaniste, mon honnêteté, ma disponibilité, ma chaleur humaine, mon dévouement et mon professionnalisme facilitent mon travail, et ce travail, je l'aime.

Merci beaucoup à notre amie et collègue Lise qui, durant toutes ses années consacrées au bien-être des résidents, est demeurée jeune de cœur. Voici venu le temps, pour elle, de réaliser de vieux rêves et de goûter pleinement aux douceurs d'une existence nouvelle.

Heureuse retraite !

L'équipe de soins du 2^e étage du Centre d'hébergement de Limoilou ■



Mme Lise Trottier



L'humour comme approche

Marie-Paule Simard,
préposée aux services alimentaires du Centre d'hébergement Saint-Antoine
Rédaction : Dominique Ekker
Aide à la rédaction : Marie-Paule Simard

Les résidents aiment faire la conversation, raconter leur vie, parler de l'emploi qu'ils ont occupé, de leurs activités, de leur famille, de leurs angoisses, etc. Je les écoute comme s'il s'agissait de mes parents. Je me mets à leur place. Je réponds à leurs questions. Souvent, les mêmes reviennent, mais ils ont besoin d'être rassurés. Je tente de les comprendre et, surtout, je les respecte. Les résidents sont très attachants ; ils me nourrissent de plusieurs façons.

J'aime les résidents sociables et qui ont le sens de l'humour. Je suis très à l'aise avec ces personnes, tout comme elles avec moi. L'humour me permet d'approcher les résidents que je ne connais pas encore. J'y vais par petites doses, comme autant de petits tests.

Selon moi, ma sociabilité, mon amour du travail et mon sens de la famille peuvent aider les résidents à se sentir chez eux en centre d'hébergement. Pour cette raison, je suis fière de ce que j'accomplis auprès d'eux et fière de faire partie de la grande famille du Centre d'hébergement Saint-Antoine. ■



Mme Marie-Paule Simard
en compagnie de
Mme Réjeanne Savard,
résidente

L'humour frappe encore

Lise Bédard,
assistante du supérieur immédiat au Centre d'hébergement Hôpital général de Québec
Rédaction : Dominique Ekker
Aide à la rédaction : Lise Bédard



Mme Yvette Labrecque, résidente,
en compagnie de Mme Lise Bédard

Voici ma philosophie : le bonheur au travail rend la tâche moins lourde. Le sourire va donc de pair avec cette philosophie. De plus, le sourire met les résidents en confiance, ce qui, à mon avis, constitue le meilleur moyen pour faciliter la communication et la collaboration. De même, des soins de qualité ne peuvent être offerts autrement que dans une atmosphère détendue et joviale. De là, il n'y a qu'un pas vers l'humour, une qualité que j'aime retrouver chez les résidents. Tout peut se faire à l'aide de l'humour. Mme Yvette Labrecque, résidente, en sait quelque chose.

Bien sûr, des soins de qualité exigent également de respecter les valeurs de chaque résident, de les écouter et d'être disponible pour eux. De tels soins les aident à se sentir mieux dans leur milieu de vie. ■



Approcher les résidents avec qualité

Une approche noble

André Girard,
préposé aux bénéficiaires au Centre d'hébergement
Le Faubourg

L'approche relationnelle de soins¹ permet à l'intervenant de faciliter le contact avec les résidents. Selon cette approche, communiquer avec un résident implique de l'informer des gestes posés et de lui expliquer l'intervention. Le résident se sent ainsi rassuré et sécurisé. Cette façon d'intervenir prend tout son sens quand nous abordons les soins intimes.

Intervenir à l'aide de l'approche relationnelle de soins nécessite une écoute attentive et une présence sécurisante, mais c'est loin d'être une perte de temps. J'estime que, à travailler ainsi, nous humanisons l'intervention. Par expérience, j'observe que les résidents sont très sensibles à l'approche. Pour autant que nous y accordons un peu de temps, la relation résident-intervenant s'en trouve bonifiée.

Selon mon interprétation, l'approche relationnelle de soins s'inscrit dans le processus d'amélioration continue tel qu'énoncé par le directeur général du CSSS de la Vieille-Capitale dans l'article *Offrir le meilleur de nous-mêmes* de la page 6. ■

¹ L'approche relationnelle de soins offre des moyens simples et efficaces pour entrer en relation avec une personne, même lorsque les capacités de communication de cette personne sont très limitées.

Une toilette dans les règles de l'art

Suzanne Couture,
préposée aux bénéficiaires et formatrice de l'approche relationnelle de soins,
en collaboration avec l'ensemble des formateurs de l'approche relationnelle de soins

Pour faire la toilette d'un résident dans les règles de l'art de l'approche relationnelle de soins¹, il faut tout d'abord se tenir informé de l'état du résident en assistant au rapport quotidien du matin. Une mauvaise nuit, une mauvaise nouvelle dans la famille, une dispute à la salle à manger sont des événements qui peuvent changer la façon d'aborder le résident. Il faut aussi se préoccuper du moment choisi pour la toilette. Le résident est-il un lève-tôt, préfère-t-il faire sa toilette après son émission du matin ?

Bref, me voilà devant la porte de sa chambre. Je cogne comme il est d'usage avant d'entrer chez quelqu'un. Après avoir salué le résident, je l'informe de la raison de ma visite, le tout en souriant. « Bonjour ! Je viens vous aider à faire votre toilette. » J'annonce mes gestes, je lève la tête de lit pour m'assurer de la collaboration du résident et pour établir une meilleure relation avec lui. Je lui demande de participer. « Je vous donne la débarbouillette pour votre visage tandis que je sors votre linge. Aujourd'hui, c'est dimanche, alors on met le pantalon noir ? » Le résident me parle de la visite qu'il attend pour cet après-midi. Nous travaillons en équipe lui et moi. Nous nous respectons. Au ton de sa voix, je sais que cela va bien. Je garde le

contact avec lui, même si je dois me déplacer dans la chambre. Il est noté dans mon plan de travail qu'il aime écouter la messe ; je surligne cette information pour ne pas l'oublier, car je sais que cela lui fera plaisir. Pendant que mon collègue de la journée et moi prenons le lève-patient pour installer le résident dans son fauteuil, mon collègue lui parle de la partie de hockey de la veille. Nous avons chacun notre façon d'entrer en contact avec le résident, et c'est bien ainsi. Tandis que je refais le lit, le résident rase sa barbe. Je lui propose gentiment de repasser aux endroits qu'il a oubliés.

Avant de partir, je m'assure que tout est en ordre et à sa place : il ne faut pas oublier le verre d'eau et la boîte de mouchoirs. Je m'assure de laisser le souvenir d'un moment agréable et je repars, comme je suis arrivée, avec le sourire. ■



Mme Louise Trépanier, bénévole, en compagnie de sa sœur, Mme Louissette Trépanier, résidente du Centre d'hébergement Christ-Roi

Passez du temps de qualité avec votre proche

Hélène Matteau,
conseillère cadre en hébergement

Rendre visite à un proche qui vit en centre d'hébergement peut lui procurer un grand plaisir. C'est aussi un moyen privilégié de garder le contact avec cette personne. Pour les résidents, comme pour nous, la présence de la famille et des amis permet à la vie de mieux suivre son cours.

Cependant, certains visiteurs trouvent parfois difficile d'entretenir ce contact et d'occuper agréablement le temps de leur visite, surtout lorsque leur proche présente des problèmes de mémoire, de concentration ou de communication. Bien que ses capacités puissent être affectées par la maladie, un résident retire des bienfaits de la présence réconfortante et stimulante de sa famille et de ses amis.

Voici quelques suggestions d'activités, souvent toutes simples, à réaliser avec votre proche lors de vos visites au centre d'hébergement. Choisissez celles qui intéressent votre proche et qui respectent ses capacités. Même s'il n'est pas très actif parfois lors d'une activité, il peut en apprécier l'ambiance et

être stimulé par ce qu'il voit, ce qu'il entend et même ce qu'il sent. L'important, c'est de passer du temps de qualité avec lui.

Les tête-à-tête

Les activités en tête-à-tête permettent à votre proche de conserver des liens privilégiés avec vous et de demeurer en contact avec le monde extérieur.

- Parlez à votre proche de ce qui se passe dans votre famille, dans son quartier ou en ville. Racontez-lui vos activités.
- Prenez un repas ensemble ou une collation : vous pouvez apporter un des aliments préférés de votre proche, s'il peut le consommer en toute sécurité.
- Amenez les petits-enfants et les arrière-petits-enfants. Laissez leur photo avec leur nom et leur âge : votre proche pourra ainsi mieux s'en souvenir et partager sa fierté avec les autres résidents et le personnel.
- Faites-lui la lecture de publications concernant son milieu de vie : *Le Causeur*, les informations du comité des résidents, la programmation des activités, etc.
- Écoutez la musique qu'il aime avec lui ou partagez vos talents si vous êtes musicien.
- Chantez ensemble les chansons qui lui sont chères.
- Jouez aux cartes, aux dés, aux dominos (il n'est pas nécessaire de suivre les règlements : simplifiez l'activité selon les capacités de votre proche).
- Si ses capacités le permettent, prenez une marche avec votre proche.
- Priez avec votre proche ou accompagnez-le à la messe ou à la chapelle.

LA QUALITÉ DANS TOUS SES ÉTATS

- Pourquoi pas un brin de coquetterie ? Ex. : coiffure, maquillage, soin des ongles, etc.
- Tenez-lui la main ou massez doucement ses mains avec de la crème hydratante.

Voici quelques suggestions d'objets à apporter lors de vos visites. Regardez-les avec votre proche et discutez-en ensemble :

- Photos ;
- Journaux : lisez les articles qui intéressent votre proche ;
- Revues ou livres (les vôtres ou ceux de la bibliothèque) sur ses passe-temps. Ex. : jardinage, chasse et pêche, animaux, voyages ;
- Collection de timbres, de monnaie, de cartes de hockey ou autre.

Les sorties

Votre proche aime-t-il sortir de sa chambre ou de son unité de vie ? Accompagnez-le. Cela lui permet de se familiariser avec son milieu de vie.

- Utilisez les espaces communautaires du centre d'hébergement : amenez votre proche à la boutique, à la cafétéria, dans les différents salons, à la chapelle. Utilisez les balcons, les terrasses, les cours. Votre proche rencontrera d'autres résidents et familles, tout comme vous !
- Participez et accompagnez votre proche lors des activités offertes à l'unité de vie ou organisées pour l'ensemble des résidents du centre d'hébergement : bingo, chant, danse, fêtes thématiques, etc. Les activités sont nombreuses et variées : consultez la programmation.

- Au centre d'hébergement, vous pouvez réserver une salle ou un salon pour un repas privé ou des rencontres de famille. Une belle façon de souligner et de fêter certaines occasions spéciales !
- Des sorties extérieures sont organisées par le Service des activités de vie. Si votre proche a la capacité d'y participer, il est souvent possible de l'accompagner.

Votre présence et votre participation à la vie du centre d'hébergement facilitent l'intégration de votre proche à son milieu de vie et lui permettent de garder contact avec la vie extérieure. Ne vous en privez pas ! ■



Mme Marie-Berthe Trépanier, résidente du Centre d'hébergement Christ-Roi, en compagnie de sa fille, Mme Line Côté



Une partie de l'équipe de bénévoles du Centre d'hébergement de Limoilou

Les bénévoles : généreux de leurs qualités

Le bénévolat : un ajout important à la qualité de vie des résidents

Odette Bourget, monitrice en loisirs

Je vous présente une partie de l'équipe de bénévoles du Centre d'hébergement de Limoilou.

J'ai le plaisir de côtoyer quotidiennement plusieurs membres de cette équipe bénévole et, lorsque j'ai su que ce numéro du *Causeur* était consacré à la qualité, pour moi ce fut incontournable : il fallait parler de bénévolat.

Les bénévoles qui œuvrent dans les centres d'hébergement sont des gens qui débordent de qualités. Je me suis donc permis de demander à quelques résidents ce qu'ils pensaient des bénévoles. Voici leurs réponses :

- Les bénévoles sont généreux, gentils, ayant beaucoup d'amour à donner.
- Ils sont respectueux, sensibles aux besoins des autres.

- Ils sont parfois drôles et parfois sérieux, et à l'écoute.
- Les bénévoles partagent, ils aiment rendre des services.
- Ils sont actifs et de bonne humeur.
- Les bénévoles sont patients, disponibles et attentionnés.

En terminant, j'aimerais dire aux bénévoles du Centre d'hébergement de Limoilou que j'ai un réel plaisir à travailler en collaboration avec eux. Et je remercie sincèrement tous les bénévoles qui œuvrent en centre d'hébergement. ■

LA QUALITÉ DANS TOUS SES ÉTATS

Les bénévoles de la zoothérapie

Jocelyne Long et Ginette Wagner, fondatrices de la Fondation de zoothérapie



Candy



Tomy



Crunchy et Chouchoune



Poupette

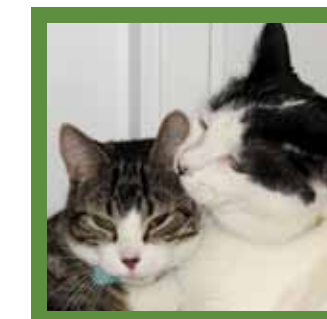
Chaque jour, les bénévoles de la Fondation de zoothérapie parcourent les corridors du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec. Que de belles et grandes qualités ils possèdent : la générosité, la patience, l'empathie et la compassion.

Pour effectuer leurs visites tant attendues, ces bénévoles sont accompagnés de nos amis à deux ou quatre pattes. Ces petites bêtes sont choisies pour leur patience, leur douceur et leur capacité d'adaptation à plusieurs stimuli : ascenseur, fauteuil roulant, etc.

Et que dire de notre bénévole Nathalie Tobin qui, depuis des années, chaque fin de semaine, prend soin des animaux de la Fondation. Elle les nettoie, les cajole et même les berce. Elle aussi a cette qualité du cœur, la générosité.

Il ne faut pas oublier non plus nos familles d'accueil, celle de Chantal Paquet et celle d'Alain Rivard, qui gardent certains des chiens de la Fondation lorsqu'ils ne « travaillent » pas.

Donc, un grand merci à tous les bénévoles qui font partie de notre belle et grande famille. Sans leur présence, les aînés ne recevraient pas la visite de nos amis les animaux.



Kado et Neige

Pour aider la Fondation de zoothérapie ou pour en savoir davantage : 418 529-0931, poste 6452 www.fondationdezoothérapie.org

Centre d'hébergement Hôpital général de Québec
260, boulevard Langelier
Québec (Québec) G1K 5N1 ■

La qualité et la sécurité, ça se mesure!

Sylvie Gilbert, coordonnatrice de la gestion des risques et de la qualité

Puisque la qualité et la sécurité des soins et des services ne sont jamais le fruit du hasard, le CSSS de la Vieille-Capitale les évalue sans cesse, et plusieurs comités travaillent activement à les améliorer de façon continue.

Ainsi, une procédure exige du personnel et du gestionnaire de chaque unité de vie de transmettre, chaque mois, des informations au sujet de certains aspects devant être évalués, notamment :

Les plaies de lit

Quel est le pourcentage de résidents présentant une ou plusieurs plaies de lit? Leur offre-t-on le traitement approprié? S'assure-t-on de prévenir les plaies de lit selon le programme prévu à cet effet?

Les chutes

Quel est le nombre de chutes survenues au cours du dernier mois? À l'admission des résidents, évalue-t-on bien leurs risques de chute? Les mesures du Programme de prévention des chutes sont-elles appliquées pour les résidents susceptibles de faire une chute?

Les médicaments

Quel est le taux d'erreurs liées à l'administration de médicaments? S'assure-t-on, à l'admission d'un

résident, lors de son transfert ou au moment de son départ, d'avoir ou de transmettre la liste à jour de ses médicaments aux équipes de soins qui prennent la relève?

Les contentions (ex. : ceinture au fauteuil)

Quel est le pourcentage de résidents pour lesquels une mesure de contention est utilisée? Se sert-on des contentions de la bonne façon et pour les bonnes raisons?

Les infections

Quel est le nombre de résidents présentant une infection telle que le *C. difficile*? Les mesures servant à prévenir la transmission des infections sont-elles bien appliquées?

Le suivi de ces différents aspects permet d'évaluer les résultats atteints et de prendre des moyens pour améliorer les soins et les services. Les coordonnateurs des centres d'hébergement présentent les résultats de ce suivi à leur comité de résidents respectif.

Par cette procédure, le CSSS de la Vieille-Capitale témoigne de son souci envers les résidents et de son engagement pour la qualité et la sécurité des soins et des services. ■



Pour formuler une plainte ou nous faire part de votre insatisfaction

Qui peut présenter une plainte?

Tout usager peut présenter une plainte écrite ou verbale sans crainte de représailles de qui que ce soit. Le représentant de cette personne peut aussi porter plainte.

À qui devez-vous adresser votre plainte?

Chaque établissement confie, à un professionnel, le mandat de recevoir et de traiter les plaintes concernant les services de l'établissement. Cette personne est appelée « commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ».

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services de notre établissement est **Suzanne Gagné**.

Vous pouvez joindre Mme Gagné :

Par téléphone :

418 529-4777, poste 20433

Par la poste :

Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale
1, avenue du Sacré-Cœur
Québec (Québec) G1N 2W1

Pour les plaintes écrites, un formulaire est disponible sur notre site Web.

www.csssdc.qc.ca



Centenaire, qui dit mieux ?

Il n'y a pas si longtemps, devenir centenaire tenait de l'exploit, du prodige même, et suscitait l'admiration. Bien que les centenaires soient plus nombreux aujourd'hui, il n'en reste pas moins que leur longévité est exceptionnelle.

Le *Causeur* tient à offrir ses meilleurs vœux à tous les centenaires qui ont célébré leur anniversaire au cours des derniers mois.

Âge	Nom	Date de naissance	Centre d'hébergement
100 ans	Lucie Gauthier	2 janvier 1912	Hôpital général de Québec
100 ans	Esthel Dostie	3 janvier 1912	Hôpital général de Québec
100 ans	Florenday Perron	7 février 1912	Le Faubourg
100 ans	Berthe Marcotte	9 mars 1912	Hôpital général de Québec
100 ans	Jeanne-d'Arc Breton	30 mars 1912	Hôpital général de Québec
101 ans	Dolorès Patenaude	25 janvier 1911	Hôpital général de Québec
101 ans	Liliane Lacroix	11 mars 1911	Hôpital général de Québec
103 ans	Marie-Blanche Beaulé	7 janvier 1909	Sacré-Cœur
105 ans	Alice Tremblay	12 février 1907	Hôpital général de Québec
109 ans	Colombe Benoît Leclerc	5 février 1903	Hôpital général de Québec

Veillez prendre note que ces informations nous ont été transmises en date du 28 février 2012.



Mme Colombe Benoît Leclerc fête ses 109 ans!

Le 5 février dernier, Mme Colombe Benoît Leclerc fêtait ses 109 ans. L'équipe du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec a souligné cet événement hors du commun lors de la Fête du mois. Ce n'est pas son grand âge qui a empêché Mme Benoît Leclerc d'être coquette à cette occasion et de sourire à la caméra. ■

LA VIE DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT



D'animatrice de pastorale à intervenante en soins spirituels : un changement dans la continuité

Lili Richard, amj, intervenante en soins spirituels

Le 22 novembre 2011, le ministère de la Santé et des Services sociaux a rendu officiel le changement de titre d'emploi des animateurs de pastorale. Nous nous nommons maintenant *intervenants en soins spirituels*. En conséquence, le service de pastorale de nos établissements devient le service de soins spirituels.

Malgré ce nouveau titre d'emploi, ma mission quotidienne auprès des résidents du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec demeure pratiquement la même. En début de journée, je vérifie toujours en priorité si des résidents se trouvent en fin de vie afin de leur donner un soutien spirituel et une présence selon leur demande et leurs besoins. Par l'entremise de l'équipe de soins, je rencontre aussi des résidents qui vivent des détresses tels une angoisse ou une peur face à la mort, un sentiment de solitude, des difficultés familiales, de la culpabilité vis-à-vis de leur Dieu, des épisodes de découragement, des insatisfactions dans leur quotidien, un sentiment d'inutilité, etc. Enfin, je visite

également les nouveaux résidents et effectue des suivis d'accompagnement.

Devant un résident en mal-être, je m'assois et crée un lien de confiance. Je lui demande ce qui se passe, ce qui ne va pas. Je me place en état d'écoute et d'empathie. Je m'informe de sa condition physique. Ensuite, je lui parle de ce qu'il ressent, je lui demande quelles sont ses émotions relativement à sa situation. Cette étape difficile amène souvent des épisodes de pleurs, de colère, de silence. Tout au long de cette démarche, je demeure près de la personne en gardant une objectivité parfois lourde à conserver.

La plupart du temps, les résidents expriment, avec une assez grande facilité, leurs interrogations. À l'aide de l'écoute et de l'accompagnement, les réponses surgissent, et les résidents trouvent leur voie. En fait, je demeure là où la personne se situe dans son expérience, je l'accompagne et la soutiens afin qu'elle découvre en elle-même les ressources intérieures lui donnant cet espace d'accueil si libérateur qui ouvre à la paix et au bonheur.



Selon mon observation et mon expérience, une personne ayant une foi, une croyance, une proximité avec Dieu est souvent plus sereine, en paix

avec elle-même, son vécu et ses relations, sa prière faisant voir un visage reflétant ce bonheur tant recherché : *la paix intérieure*.

En fin de vie, la présence de l'intervenant en soins spirituels et les temps d'accompagnement et de prière sont un soutien important pour les familles. J'écoute, j'entends les proches dans ce qu'ils vivent, par exemple le refus de voir leur parent vivre cette agonie ou la crainte de la souffrance. Certains proches demandent spontanément un rituel de fin de vie, d'autres l'oublient. Je leur propose alors de vivre avec leur mère ou leur père un tel rituel, onction des malades ou autre, selon les croyances. Tous, sans exception, acceptent, les familles étant très sensibles aux croyances et aux pratiques de leurs parents. Ils sont reconnaissants de vivre ce rituel, leur malade et eux-mêmes y trouvant réconfort, espérance et paix.

Tout ce travail s'effectue étroitement avec les autres professionnels, puisque nous partageons un but commun, le bien-être des résidents. Je collabore de près également avec mes collègues Gilles Lapointe et Rosaire Leblanc, prêtre.

Permettez-moi, en terminant, et ce, à titre personnel, d'être admirative à l'égard du travail de toutes les équipes de soins pour les personnes fragilisées par la maladie. Comme intervenante en soins spirituels et en tant que membre de la communauté des Augustines, je leur dis : « Ce que vous faites à l'un de ces petits, c'est à moi que vous l'avez fait. » (Mt 25,40) ■



Des soins palliatifs adaptés aux résidents

Lucie Misson,
infirmière bachelière et professionnelle
de recherche au Centre d'excellence sur
le vieillissement de Québec, et
Marie-France Lafond,
membre de l'équipe de recherche du
CSSS de la Vieille-Capitale

Les soins palliatifs regroupent un ensemble de soins physiques, psychologiques et spirituels. Traditionnellement réservés aux personnes atteintes de cancer, ils sont, de nos jours, reconnus pour améliorer la qualité de la fin de vie de toutes les personnes atteintes de maladies potentiellement mortelles. Les soins palliatifs sont donc pertinents et utiles pour assurer la dignité en fin de vie et offrir un accompagnement de qualité aux aînés qui atteignent les stades avancés d'une démence ou d'une autre maladie incurable. Afin d'être en mesure d'atténuer la souffrance de ces personnes et de leurs proches, les centres d'hébergement doivent offrir des programmes de soins palliatifs conçus à partir des meilleures connaissances dans ce domaine.

Pour atteindre cet objectif, le CSSS de la Vieille-Capitale collabore actuellement avec des chercheurs du Centre d'excellence

LA VIE DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT

sur le vieillissement de Québec. Cette collaboration vise à soutenir la mise en place de programmes de soins palliatifs adaptés aux résidents en centre d'hébergement. Les objectifs de cette collaboration sont les suivants :

- Connaître la satisfaction des familles relativement à la qualité des soins offerts en fin de vie à leurs proches hébergés ;
- Réfléchir et discuter avec les soignants de tous les centres d'hébergement du CSSS de la Vieille-Capitale. Par exemple, que vivent-ils devant un résident en fin de vie ? Quelles sont leurs zones d'inconfort et leurs préoccupations à ce sujet ? En s'inspirant de leurs savoirs et de leurs expériences, il sera essentiel de mettre en ordre de priorité les actions à entreprendre en vue de mieux les outiller pour intervenir en soins palliatifs ;
- Mettre sur pied et évaluer l'efficacité d'un programme de soins palliatifs pour les résidents atteints de démence. Ce programme sera testé pendant douze mois dans certaines unités de vie d'un centre d'hébergement du CSSS de la Vieille-Capitale. Il comprendra notamment :
 - La sensibilisation du personnel des unités de vie visées à l'importance des soins palliatifs pour les résidents atteints de démence ;

- Des sessions de formation en soins palliatifs offertes à tous les soignants des unités de vie visées par le projet ;
- Un suivi effectué par les soignants des unités de vie visées auprès des résidents atteints d'une démence et qui se trouvent en fin de vie, et de leur famille. Ce suivi portera, entre autres choses, sur le soulagement de la douleur et des difficultés respiratoires, le confort en fin de vie, la communication avec les familles et l'implication des bénévoles. En fin de projet, la satisfaction des soignants et des proches sera mesurée ainsi que l'impact du programme de soins palliatifs sur l'organisation du travail.

Les effets de ce programme seront comparés à ceux obtenus dans certaines unités de vie d'un autre centre d'hébergement du CSSS où les soins habituels auront continué à être offerts.

Nous sommes convaincues que cette collaboration entre le Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec et le CSSS de la Vieille-Capitale contribuera à assurer, aux résidents et à leurs proches, l'accès à des soins palliatifs de qualité, sécuritaires et respectueux de leurs droits, permettant ainsi au CSSS de poursuivre sa mission et de respecter sa raison d'être. ■



Distributeur de solution antiseptique pour les mains

Opération mains propres

Claude Cantin-Girard, conseillère en prévention et en contrôle des infections

Même si elles peuvent sembler propres à première vue, nos mains peuvent être porteuses de plusieurs virus ou de bactéries invisibles à l'œil nu. Ces virus et ces bactéries peuvent se propager par une simple poignée de main ou se transmettre par l'entremise d'objets contaminés : une poignée de porte, un clavier, etc.

Se laver les mains est une mesure efficace pour se protéger contre les maladies infectieuses, comme la grippe, le rhume ou la gastroentérite, ou pour éviter de transmettre ces maladies à d'autres personnes. Les personnes âgées ou celles dont le système immunitaire est affaibli sont particulièrement vulnérables aux maladies infectieuses. Que nous soyons travailleurs de la santé, bénévoles, résidents ou visiteurs, l'hygiène des mains nous concerne donc tous.

L'hygiène des mains peut se pratiquer de deux façons : à l'eau et au savon ou à l'aide d'une solution antiseptique. Plusieurs distributeurs de solution antiseptique (voir photo) sont installés dans les centres d'hébergement du CSSS de la Vieille-Capitale.

Se laver les mains est nécessaire en plusieurs occasions, notamment avant de manger, après être allé aux toilettes et après avoir toussé ou éternué. En tant que résident, vous avez le droit de demander à ce que les intervenants se lavent les mains avant d'entrer en contact avec vous ou avec votre environnement ou avant de vous donner un soin direct (ex. : prise de sang, changement de pansement, etc.). ■

Des gestes de qualité qui soulagent et détendent

Hélène Matteau, conseillère cadre en hébergement

La Direction de l'hébergement sait que certaines familles aimeraient offrir des séances de massage à leur proche. Comme elle est soucieuse de la qualité de ces interventions, la Direction propose les services de deux massothérapeutes de qui elle a validé les compétences et l'expertise : Lise Turcotte et Simon Roy. Tous deux sont déjà appréciés dans quelques-uns des centres d'hébergement du CSSS de la Vieille-Capitale où ils offrent, grâce au service des activités de vie, de courts massages de détente aux résidents.

Voici les services offerts selon les besoins du résident :

- Massage thérapeutique avec crème anti-inflammatoire pour soulager les douleurs musculaires, arthritiques et rhumatismales ;
- Massage thérapeutique avec crème favorisant la circulation ;
- Massage de détente avec gel de massage neutre, pur et naturel.

LISTE DE PRIX 2012			
Type de massage	60 minutes	30 minutes	15 minutes*
Massage thérapeutique	70 \$	35 \$	17,50 \$
Massage de détente	55 \$	27,50 \$	13,75 \$

* Le massage de 15 minutes est offert seulement lorsque l'un des massothérapeutes se rend dans un centre d'hébergement pour d'autres massages de 30 minutes et plus.

Pour avoir accès à leurs services ou pour plus d'information :

- Lise Turcotte : 418 952-9311
- Simon Roy : 418 522-7491

Bonne détente! ■



Certains textes de la section *Témoignages et remerciements* ont été reçus à la suite du décès de résidents. La rédaction tient à offrir toutes ses condoléances à leurs proches.

À toute l'équipe de l'Unité de vie 2000 du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec



Mme Jeanne Bernard

Dès son arrivée au Centre d'hébergement Hôpital général de Québec en avril 2010 et jusqu'à la fin, le 8 janvier 2012, notre mère, Jeanne Bernard, a bénéficié de la compétence et du remarquable dévouement de tout le personnel soignant, sans oublier ceux des bénévoles.

L'échange régulier de sourires complices, les marques de tendresse de même que la joyeuse taquinerie qui s'exprimait de part et d'autre furent grandement appréciés.

À toute l'équipe de l'Unité de vie 2000, merci mille fois pour votre façon très respectueuse et aimante avec laquelle vous avez répondu aux besoins de notre mère. Elle a reçu une belle qualité de soins, telle une crème apaisante sur les fléchissements de sa fin de vie.

Avec toute notre reconnaissance,

Ses cinq enfants ■

À tout le personnel du 3^e étage du Centre d'hébergement Notre-Dame-de-Lourdes

Nous désirons souligner l'excellent travail effectué par chacune et chacun d'entre vous auprès de notre maman, madame ou, devrais-je plutôt dire, garde Rita Bessette.

Le 4 janvier 2012, à l'âge de 91 ans, notre maman a fermé les yeux pour la dernière fois, se permettant ainsi un repos bien mérité. Elle est allée rejoindre tous ceux qu'elle aimait et qui l'ont précédée dans ce voyage vers la lumière. Elle aura vécu ses quatre dernières années parmi vous dans cet établissement, et vous avez toujours été là pour elle. Vous avez su prendre grand soin de son corps et de son âme, vous avez su lui assurer confort et bien-être en tout temps.

Votre profession est une véritable vocation, elle demande beaucoup d'amour et de don de soi. Autant votre travail peut parfois être ingrat, car il est toujours à recommencer, autant il peut être gratifiant quand vous avez donné, à chaque résident, ce dont il avait besoin et que, en retour, vous recevez un beau grand sourire en guise de merci.

Dans le monde dans lequel nous vivons, il est réconfortant de voir qu'il y a encore des gens comme vous, des gens de cœur, de disponibilité et d'amour. Grâce à vous, les résidents qui sont sous votre protection peuvent terminer leur vie avec douceur et



Mme Rita Bessette entourée de Mmes Bora Olyness Mulumba, Denise Plante et Guylaine Gagné. Toutes trois sont préposées aux bénéficiaires, Mme Gagné assumant également le rôle de père Noël.

dignité. Comme le disait notre maman : « Il n'y a pas d'échappatoire, il faut vieillir, faisons-le gracieusement. »

En terminant, nous désirons, au nom de notre maman, vous remercier pour toutes vos petites attentions : chocolats fondants, crème hydratante appliquée sur les jambes de maman qui, toujours grâce à vous, avait toujours des vêtements propres. Enfin, tout ce qui rend la vie plus agréable.

Votre travail est essentiel, soyez-en toujours fiers !

Guy Martel et Ginette Lepage
Pierre Martel ■

Merci aux anges gardiens du Centre d'hébergement Le Faubourg



Mme Jeanne-D'Arc
Lemay Côté

Merci, merci et merci au nom de toute la famille Côté pour votre professionnalisme, votre humanisme, votre patience, votre gentillesse et votre écoute. Merci également de faciliter le quotidien de gens qui vont souvent vers de plus grandes pertes et, finalement, la mort. Merci de les aider et de les comprendre.

Votre dévouement, votre qualité de présence, vos sourires, votre respect, vos petits gestes délicats, etc. vous transforment en anges gardiens et papillons pour toutes ces personnes vivant ces pertes.

Le quotidien, la routine, les réactions parfois difficiles ne doivent pas vous enlever ces dons, ces capacités et ces qualités qui font de vous les personnes idéales pour notre mère, Jeanne-D'Arc Lemay Côté. Acceptez cette petite reconnaissance de groupe et un grand merci encore.

Danielle, Nicole et Marc Côté ■



Merci à tout le personnel de l'Unité de vie 400-500 du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec



Mme Marguerite Vézina

Bonjour.

J'ai bien reçu votre carte à l'occasion du décès de Marguerite Vézina et j'ai été particulièrement touché par toutes ces signatures.

J'ai toujours pensé que ma tante était très bien chez vous. Le personnel était immanquablement

empressé, bienveillant et courtois. J'ai eu l'occasion, à deux reprises, d'assister aux animations prévues pour les bénéficiaires : à l'automne, un pianiste chanteur dans la salle de séjour et, l'été dernier, un chanteur à l'extérieur par un magnifique dimanche ensoleillé. C'était magique... De la pure poésie... Le bonheur était palpable !

Merci encore à tout le personnel, et poursuivez votre excellent travail.

Robert Rousseau ■

TÉMOIGNAGES ET REMERCIEMENTS

À ma mère et au personnel de l'Unité de vie 450 du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec

Quel beau cadeau que d'avoir une maman extraordinaire ! Au mois de janvier 2012, nous avons fêté les 80 ans de ma mère, Carmen Gagnon. Atteinte de la maladie d'Alzheimer, elle n'était pas tout à fait consciente de ce qui se passait autour d'elle mais, pour moi, c'était très important. Ma mère a été et est encore la personne qui m'a donné une deuxième vie en m'adoptant, et ça, c'est le plus beau cadeau du monde.

Je tiens à remercier toute l'équipe de l'Unité de vie 450, en particulier celles et ceux qui s'occupent personnellement de ma mère. Vous faites un très beau et bon travail. Je sais que parfois j'émetts de petites « critiques » ou « demandes constructives », mais c'est parce que j'adore ma mère. J'aimerais que, pour sa fin de vie, elle soit comme chez elle, parmi des gens qui aiment leur travail et qui ont à cœur le bien-être de ces personnes toutes spéciales du 450.

Je remercie aussi le Centre d'hébergement Hôpital général de Québec pour nous avoir donné accès à un salon douillet et toute l'équipe qui a préparé un si délicieux buffet.

Merci à tous d'être là pour ma mère. Un sourire, une caresse, un petit mot, c'est tellement important pour elle.

Sa fille, Ann ■



Mme Carmen Gagnon,
résidente, parmi parents et amis
lors de son 80^e anniversaire



Hommage à Cécile Dolbec Gauvin (1925-2011)

« Cécile Dolbec Gauvin » : combien de fois avons-nous, mon père et moi, prononcé ce nom depuis les derniers jours. Combien de fois aussi avons-nous répondu aux questions suivantes :

- Quelle était sa date de naissance ?
- La date de son décès ?
- Son numéro d'assurance sociale ?
- Son numéro de carte d'assurance maladie ?

Mais Cécile Dolbec Gauvin, c'était beaucoup plus qu'un numéro.

Cécile Dolbec Gauvin, c'était une femme, une épouse, une mère, une grand-mère, une sœur, une belle-sœur, une tante, une cousine, une amie...

Ma mère a eu une vie remplie, une vie... pas toujours facile. Sa santé physique et psychologique lui a souvent joué des tours. Mais ma mère a aussi eu des passions, des bonheurs, des loisirs et a vécu toutes sortes d'autres beaux moments dans sa vie.

On ne peut pas se souvenir d'elle sans parler des jeux de cartes. Charlemagne, 500, bridge, « 9 », whist, elle les aimait tous. Je ne peux pas oublier, lors de nos rassemblements familiaux, spécialement chez mon grand-père

Gauvin, lorsque nous étions trois ou quatre tables à jouer aux cartes, l'entendre crier « Des meilleurs ! Des meilleurs ! » pour inviter d'autres personnes à venir se faire battre ! Elle était tellement contente de gagner et, surtout, de pouvoir continuer à jouer. Cela ne veut pas dire pour autant qu'elle était mauvaise perdante, loin de là.

On ne peut pas parler de ma mère sans penser aussi aux travaux de la terre : jardiner, planter, fleurir et enlever des mauvaises herbes faisaient souvent partie de ses activités estivales. Et que dire aussi d'un autre de ses grands passe-temps : faire des lavettes ! Je suis assuré que plusieurs d'entre vous ont eu ou ont encore l'une de ces précieuses lavettes qui, en plus de très bien faire la « job », rendent, il me semble, la tâche de la vaisselle un peu moins ardue. Combien d'heures a-t-elle passées à les fabriquer, spécialement en accompagnant son mari dans l'un de leurs nombreux voyages ? Lui, conduisait, elle, travaillait inlassablement. Une lavette prenait en moyenne 7 heures à être fabriquée, et elle en a plus de 500 à son actif. Elle en donnait et en vendait. Mais celles qu'elle vendait étaient presque données. Trois ou cinq maigres dollars pour tout ce travail accompli...

Je ne peux pas non plus omettre de mentionner toutes les heures qu'elle a passées dans les champs à ramasser des p'tits fruits, une autre véritable passion. Souvent partis dans un « no where », ma mère et mon père cueillaient ces fruits, et ma mère ne se « tannait » jamais malgré, bien souvent, des douleurs causées par le soleil sur sa peau sensible.

Membre active du club d'amis et de l'âge d'or de la paroisse, où elle a notamment joué aux cartes et à la pétanque, membre du Cercle des Fermières, où elle a mis à profit ses talents en artisanat de toute sorte, participante à de nombreux voyages organisés, bénévole assidue pendant plusieurs années pour le bingo paroissial, collectionneuse à ses heures, spécialement les bonshommes Carnaval, visites chez des amis ou des cousins et cousines proches ou éloignés, tout cela représente aussi ma mère.

Et que dire de ses deux petites-filles qu'elle aimait tant et qu'elle aurait tant souhaité pouvoir chérir plus longtemps ! Et, croyez-moi, cet amour est réciproque. Mes filles s'ennuient déjà de sa bonne soupe aux légumes, sa spécialité culinaire.

Ma mère a vécu les quatre dernières années de sa vie au Centre d'hébergement de Limoilou. Malgré une santé de plus en plus précaire, elle y a participé à de nombreuses activités, surtout grâce à un « bénévole dévoué », son cher époux, qui l'accompagnait plus que régulièrement dans sa nouvelle situation de vie. Je m'en voudrais ici de ne

pas rendre hommage à mon père pour tout ce temps passé auprès d'elle à lui apporter joie et réconfort. Une présence simple et merveilleuse, signe d'un véritable don de soi et d'un incontestable amour.

Au cours des dernières semaines, et spécialement après que ma mère eut rendu l'âme, plusieurs membres du personnel du centre d'hébergement m'ont exprimé qu'elle était une résidente calme, que ce n'était pas celle qui faisait le plus de bruit. En tout cas, on perd une bonne résidente, me suis-je fait dire plus d'une fois.

Ma mère était une femme de principe, une femme pieuse. Dans ce sens, ce n'est sûrement pas un hasard si la dernière sortie qu'elle a effectuée, en juin dernier, a été au Sanctuaire Sainte-Anne-de-Beaupré. Probablement que la grand-maman de Jésus avait déjà commencé, depuis ce temps, à lui ouvrir toutes grandes les portes du paradis.

Ma mère était une femme courageuse, une épouse dévouée, une mère attentionnée, une grand-maman gâteau, une sœur attentive, une belle-sœur enjouée, une tante appréciée, une cousine honnête, une amie fidèle comme on en voudrait tous.

Oui, vraiment, maman, tu étais beaucoup plus qu'un numéro.

Note : Ce texte a été rédigé et lu par le fils de Mme Dolbec Gauvin, Pierre, lors des funérailles de celle-ci en octobre dernier. ■

À l'équipe

de l'Unité de vie 3000 du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec



Mme Aurore Brochu

Nous désirons vous remercier pour l'amour que vous avez donné à Aurore Brochu décédée chez vous le 28 décembre dernier. Merci également pour les soins formidables que vous lui avez prodigués et pour le temps que vous lui avez accordé. Nous avons eu beaucoup de chance d'avoir une

équipe aussi exceptionnelle que la vôtre pour prendre soin de la maman, de la grand-maman et de l'arrière-grand-maman qui nous était très chère.

Merci de l'empathie que vous avez eue envers elle, mais aussi envers nous durant les derniers moments de sa vie.

La famille Chamard ■



Un an déjà

Le 15 avril, il y aura un an que notre mère, Marie-Paule Paré-Trépanier, nous aura quittés. Après 96 ans d'une vie bien remplie, à élever seule ses six enfants après le décès de notre père, elle nous a laissé en héritage un bel exemple de générosité, de dévouement, d'amour et de respect. Elle nous a fait aussi un beau cadeau, soit celui de son histoire qu'elle a couchée sur papier et nous a offerte en cadeau de Noël l'année de ses 74 ans. Pour cette belle vie bien remplie, nous lui sommes très reconnaissants.

Elle a vécu ses dernières années à l'Îlot prothétique du Centre d'hébergement Hôpital général de Québec, bien entourée et même choyée par le personnel empressé à lui prodiguer de multiples attentions. Nous tenons à remercier chaleureusement les infirmières, le médecin, les préposés, les infirmières auxiliaires et le personnel de l'entretien ménager qui, au quotidien, ont pris soin de la santé et du confort de notre mère. Nous remercions particulièrement Marie-Claude, Sylvie, Michèle et Roger pour leur dévouement. Merci aussi au personnel plus lointain, comme les employés des services alimentaires qui ont toujours eu le souci de lui fournir des repas équilibrés et nourrissants.

TÉMOIGNAGES ET REMERCIEMENTS

Nous voulons souligner le travail remarquable de tous ceux qui ont côtoyé notre mère et lui ont apporté de nombreux petits moments de joie dans sa vie. Nous pensons aux bénévoles travaillant à l'animation de la vie sociale sous la coordination de Pauline Boutin et de Gaétan Goupil lors des anniversaires et des fêtes à l'auditorium. Un merci particulier à M. Goupil pour ses concerts de guitare à l'Îlot prothétique. Je me souviens en particulier de ce dernier Noël où j'ai accompagné maman au concert donné par une chorale. Elle était presque complètement sourde, mais en la plaçant près des haut-parleurs, elle parvenait à entendre partiellement. Quand elle a entendu « Petit Papa Noël », elle a dit spontanément : « C'est beau, c'est beau ! » Je vois encore une jeune choriste lui faire le plus beau des sourires en guise de remerciement. Nous sommes reconnaissants envers ces artistes, particulièrement Colombe Dufour pour sa belle voix et son sourire lors de ses prestations dans les petits salons des unités. Nous saluons aussi la présence assidue des bénévoles de la Fondation de zoothérapie et de leurs petits amis à poil et à plume pour leurs visites hebdomadaires auprès des résidents.

Nous voulons souligner également le travail de l'abbé Jacques Lacroix qui célébrait la messe, de Gilles Lapointe qui visitait maman régulièrement et de l'abbé Gilles Bradette qui a accompagné maman et lui a offert les derniers sacrements. Elle fut bien entourée jusqu'au bout de sa route. Toute la famille,



Mme Marie-Paule
Paré-Trépanier

ses enfants, ses petits-enfants, son frère et ses sœurs, est venue la saluer une dernière fois. Nous remercions le personnel pour sa grande douceur et sa disponibilité. J'ai pu dormir auprès de ma mère pendant la dernière nuit, alors qu'on avait ajouté un lit dans sa chambre à ma demande.

Si elle était là, elle vous dirait, comme elle le faisait si souvent en guise de reconnaissance : « Merci, merci, merci ! »

Thérèse
Pour les enfants et les petits-enfants ■

Un message particulier dédié au Centre d'hébergement Le Faubourg

La présente lettre se définit comme étant un message particulier dédié au Centre d'hébergement Le Faubourg où notre mère, Amaryllis Paradis Landry, fut accueillie. Frères et sœurs, nous sommes tous unanimement en accord pour appuyer la qualité des soins prodigués à notre mère lors de son passage chez vous.

Nous aimerions souligner le grand amour dont elle a été entourée toutes ces années passées à ce centre. Nous tenons particulièrement à préciser que la qualité du personnel de cet établissement ainsi que l'attention portée à ces personnes âgées que nous vous confions nous ont touchés. Il est déjà si difficile et émotif de laisser ses proches atteints de cette sournoise maladie qu'est l'Alzheimer. Par chance, il y a encore des gens qui aiment leur travail.

Nous vous félicitons du professionnalisme dont les employés ont su faire preuve jour après jour. Nous gardons le plus beau souvenir de cette dernière journée du 5 octobre 2011 passée au chevet de notre maman où même l'abbé Lacroix a su démontrer, par les paroles appropriées, son amour envers les aînés. Nous nous en voudrions de passer sous silence les compétences, la disponibilité et le dévouement de la Dre Judith Germain qui a su nous rassurer toutes les fois qu'elle prenait la situation en main lorsqu'elle le jugeait nécessaire.

Merci de votre collaboration.

La famille Bernier-Landry ■



Des bibliothèques de savoir

Gilberte Pineault-Côté, auxiliaire de santé et de services sociaux

Voilà donc le fameux état dans lequel nous nous retrouverons tous.

Tapis dans nos fauteuils, regardant d'où vient le moindre bruit.

En attendant que les enfants, les frères ou les sœurs toujours en vie viennent nous visiter.

Nous penserons à toutes sortes de petits détails auxquels, auparavant, nous ne nous serions pas attardés.

Les jours passeront, les nuits seront interminables si on ne nous donne pas notre fameuse *tite* pilule qui nous fera surgir dans les rêves les plus fous.

Au matin, nous nous réveillerons avec, dans notre tête, les regrets de ne pas avoir profité de tous les petits bonheurs qui s'offraient à nous.

Chaque jour, nous espérons que la personne qui prend le temps de s'asseoir à côté de nous et de nous prendre la main vienne nous apporter ce petit regain pour que la journée s'embellisse.

Nous voudrions voir dans les yeux des gens qui nous côtoient une compassion pour notre manque de pouvoir. Parce que si demain nous avons la chance de rajeunir en gardant notre expérience, nous pourrions en surprendre des jeunes personnes qui pensent nous inculquer une façon de vivre.

Quelque chose s'installe lorsque les gens du troisième âge sont hébergés, comme si leur expérience de vie s'arrêtait à ce moment-là. Eh bien, non ! Prenez le temps de voir ce qu'était leur vie, vous serez surpris. C'est sûr qu'ils ne sont pas *techno*, mais combien vous auriez intérêt à reprendre un peu la vie de façon simple, comme eux le font. Écrire une lettre et la poster. Confectionner de belles cartes de fête pour les gens que vous aimez. Préparer de petits pots de confiture ou de petits plats pour les gens qui travaillent. Garder la petite voisine pour que la maman puisse aller faire ses commissions. Rire avec au fond du cœur toutes les couleurs qui dansent quand la simple joie explose. Prendre le temps, car un jour il est possible que vous en ayez de trop.

Regardez cette personne âgée et voyez quelle belle personne elle est devenue : ses rides, ses petits yeux plissés, ses sourires craquants, ses petits pas, ses mains qui n'ont plus la mémoire des gestes posés, le craquement de ses vieux membres qui ne lui obéissent plus et dont elle a fait le deuil.

N'oubliez jamais qu'au fond de chacune de ces personnes se trouve un petit enfant. C'est à nous, le commun des mortels, de leur apporter la joie de vivre par l'écoute, le respect, le temps, la compassion et l'humour. Surtout, montrez-leur qu'ils ne sont pas un fardeau mais des bibliothèques de savoir. ■

MOT CACHÉ

Mot de 5 lettres – La correspondance

Solution page 54

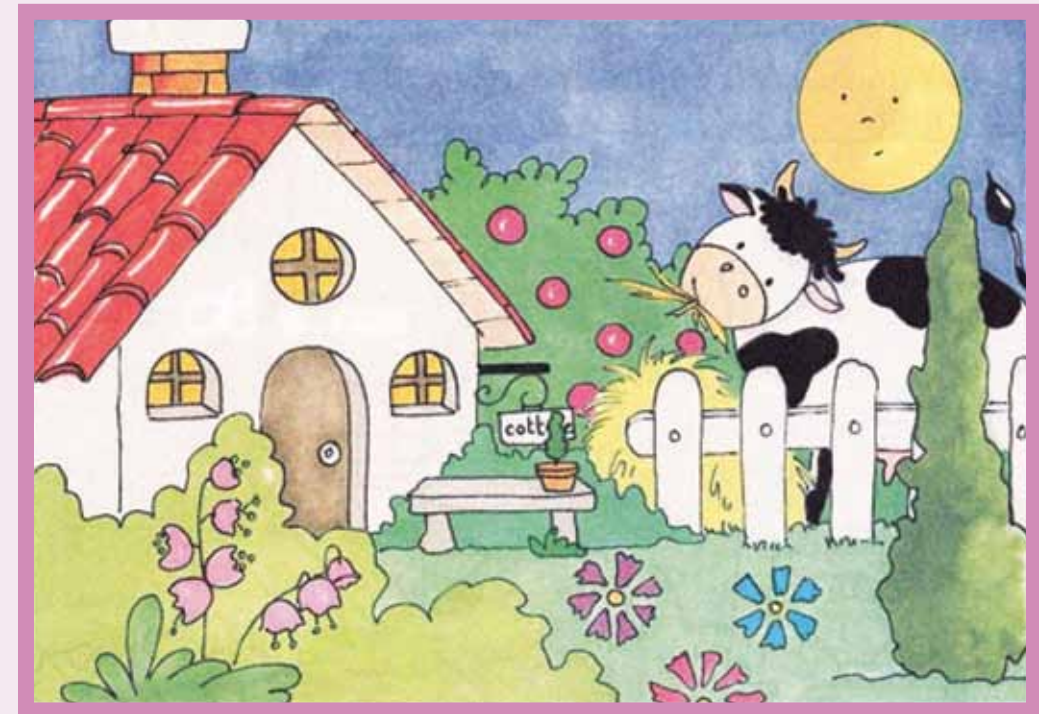
E	F	F	E	T	A	T	E	E	P	D	S
O	I	A	R	N	E	N	N	S	R	I	E
L	C	C	U	X	V	S	G	O	M	R	R
Y	H	T	T	O	L	E	I	P	U	E	T
T	E	E	I	M	E	T	L	M	P	C	T
C	O	U	R	R	I	E	R	O	E	T	E
A	A	R	C	L	E	S	N	C	P	R	L
D	O	R	E	E	I	D	S	N	X	P	S
A	M	V	T	G	R	V	I	I	A	E	E
T	E	U	N	E	V	A	R	G	V	S	T
E	O	E	T	S	O	P	E	E	E	E	O
R	R	E	A	V	I	S	E	R	R	R	N

- | | | | | |
|--|---|---|--|---|
| <p>A
Année
Aviser</p> <p>C
Carte
Composé
Courrier</p> <p>D
Dactylo
Dater
Direct</p> | <p>Dorée
Droit</p> <p>E
Écriture
Effet
Enveloppe
Envoi</p> <p>F
Facteur
Fiche</p> | <p>G
Grave</p> <p>L
Lettre
Levée
Ligne
Livrer</p> <p>M
Missive</p> <p>N
Notes</p> | <p>P
Pages
Peser
Poste
Prix</p> <p>R
Reçue
Rédiger
Remise
Répondre
Route</p> | <p>S
Signer
Simple</p> <p>T
Tâtée
Texte</p> |
|--|---|---|--|---|

LES DIFFÉRENCES

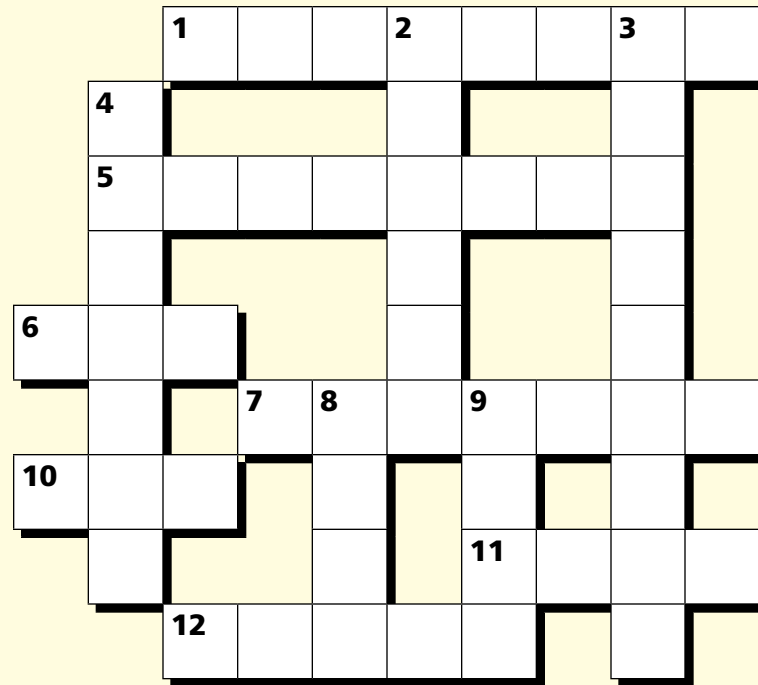
Trouvez les 10 différences

Solution page 54



GRILLE À REMPLIR

Solution page 55



Horizontalement

1. Boules de pâte cuites dans la friture
5. Ce qui entoure des lieux en plein air pour les fermer
6. Arme pour lancer des flèches
7. Noms qui précèdent les noms de famille
10. Terre entourée d'eau
11. Sert à mordre et à mâcher
12. Personnes beaucoup plus petites que la normale

Verticalement

2. L'opposé de droite
3. Texte prévu par une personne pour le partage de ses biens
4. Salade à larges feuilles
8. Morceau de viande, rosbif
9. Abris que les oiseaux construisent

À DEMI-MOT

Il manque les trois lettres centrales de chaque mot.
À vous de combler les espaces en vous servant des définitions.

Solution page 55

F	R				G	E	Aliment
G	A				N	E	Rivière
M	O				I	E	Argent
J	A				E	S	Prénom masculin
P	L				N	E	Arbre
M	E				U	E	Pays
M	O				A	U	Oiseau
M	U				N	G	Cheval
J	O				A	L	Gazette
J	U				E	T	Mois
L	O				E	S	Ville anglaise
G	A				L	E	Animal
M	A				C	E	Prénom
M	E				R	E	Planète
P	E				H	E	Bateau
F	E				E	R	Mois

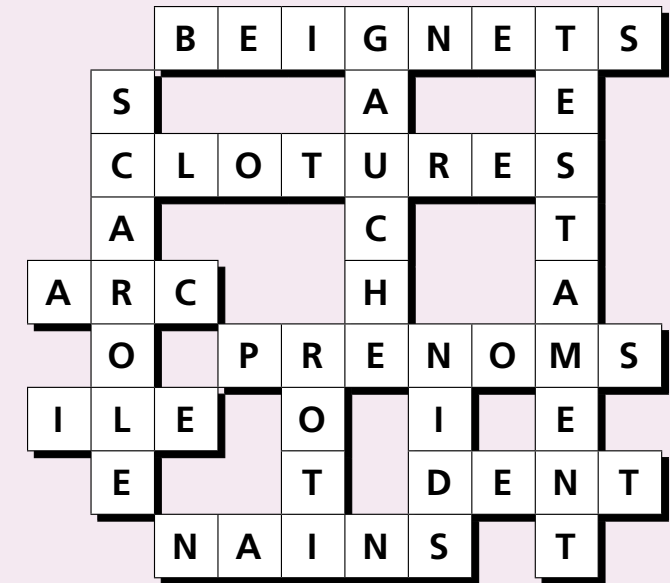
SOLUTION
MOT CACHÉ

PLUME

SOLUTION
LES DIFFÉRENCES



SOLUTION
GRILLE À REMPLIR



SOLUTION
À DEMI-MOT

F	R	O	M	A	G	E	Aliment
G	A	R	O	N	N	E	Rivière
M	O	N	N	A	I	E	Argent
J	A	C	Q	U	E	S	Prénom masculin
P	L	A	T	A	N	E	Arbre
M	E	X	I	Q	U	E	Pays
M	O	I	N	E	A	U	Oiseau
M	U	S	T	A	N	G	Cheval
J	O	U	R	N	A	L	Gazette
J	U	I	L	L	E	T	Mois
L	O	N	D	R	E	S	Ville anglaise
G	A	Z	E	L	L	E	Animal
M	A	U	R	I	C	E	Prénom
M	E	R	C	U	R	E	Planète
P	É	N	I	C	H	E	Bateau
F	É	V	R	I	E	R	Mois

Thèmes à découvrir dans les prochains numéros

- Été 2012 : L'adaptation en centre d'hébergement
- Automne 2012 : Le détachement et l'attachement
- Hiver 2012-2013 : Le vécu des familles

Nous avons besoin de vous!

Résidents, proches, bénévoles ou employés, vous aimeriez faire partie des collaborateurs du journal *Le Causeur*? Vous avez le goût d'écrire un article? Si l'expérience vous tente, joignez-nous au 418 529-4777, poste 20570.

Vous aimez lire *Le Causeur*?

Dès sa parution, des exemplaires de ce journal sont disponibles à la réception de votre centre d'hébergement. N'hésitez pas à le demander à la réceptionniste. Bonne lecture!

Vous avez des commentaires, des suggestions à nous faire? Une opinion à donner? Des articles à publier? Une adresse à modifier? Écrivez-nous ou téléphonez-nous :

Le Causeur

Dominique Ekker
Service des communications
1, avenue du Sacré-Cœur
Québec (Québec) G1N 2W1

Téléphone : 418 529-4777, poste 20570
Télécopieur : 418 691-0767
Courriel : dominique.ekker@csssvc.qc.ca
Site Web : www.csssvc.qc.ca

Conformément à la Politique de développement durable du CSSS de la Vieille-Capitale, *Le Causeur* est imprimé sur du papier 100 % recyclé, fabriqué au Québec.



Le Causeur

Le journal des centres d'hébergement :

- **Christ-Roi**
- **De Limoilou**
- **Hôpital général
de Québec**
- **Le Faubourg**
- **Louis-Hébert**
- **Notre-Dame-de-
Lourdes**
- **Sacré-Cœur**
- **Saint-Antoine**