



Lévis, le 9 avril 2019

Madame,  
Monsieur,

La direction du Centre d'accueil St-Joseph de Lévis s'est donnée comme mandat d'informer les représentants de chaque résident, minimalement trois fois par année, concernant les principales activités de l'établissement et les divers changements.

Je veux donc partager avec vous les éléments d'information suivants :

- \* Tel que mentionné dans ma lettre du 28 décembre dernier, les travaux de mise aux normes en sécurité incendie du pavillon St-Joseph ont débuté le 14 janvier. L'échéancier est respecté et ces travaux devraient se terminer vers le 15 avril prochain. Nous sommes conscients des désagréments encourus, mais ces travaux étaient essentiels pour la sécurité de notre établissement.
- \* Nous tenons à remercier tous les représentants de famille qui ont participé au sondage annuel de satisfaction de la clientèle. Vos commentaires ont tous été considérés. Un plan d'action a été élaboré en fonction des éléments qui génèrent un plus grand taux d'insatisfaction. Je vous invite à aller le consulter via notre site internet, à la rubrique « Publications ».
- \* **Le dimanche le 14 avril prochain, aura lieu le dîner spaghetti de La Fondation du Centre d'accueil St-Joseph de Lévis, entre 11 h 30 et 13 h 30, à l'église du Christ-Roi. Le coût du repas est seulement de 15 \$. Des cartes sont actuellement en vente à la réception du Centre d'accueil, entre 8 h 00 et 19 h 00, tous les jours. Il sera aussi possible d'acheter vos cartes sur place le 14 avril. Merci de nous encourager en venant en grand nombre!**
- \* Les transferts micros-milieus adaptés (MMA) sont terminés depuis la fin février, et la pérennité des unités MMA dans notre établissement se poursuivra dorénavant avec les admissions. L'implantation des MMA se continuera avec la réalisation du plan d'action mis en place. Divers items sont à venir comme : l'adaptation de l'environnement physique, des loisirs et activités occupationnelles et le tout selon les besoins de chacun des MMA. Aussi, de la formation ciblée sera transmise aux membres du personnel. Encore une fois *MERCI* pour votre collaboration et n'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples informations.
- \* Afin d'assurer un environnement sécuritaire à nos résidents, nous nous sommes munis d'un système de contrôle d'accès et nous nous assurons que tous les employés, visiteurs, bénévoles et médecins connaissent les règles de conduite lors des entrées et sorties du Centre d'accueil. Les visites aux résidents sont permises en tout temps afin de bonifier la qualité du milieu de vie. Les enjeux de sécurité demeurent toutefois une préoccupation importante et demandent la vigilance de tous. Nous vous demandons donc de demeurer attentifs et de suivre certaines consignes, ainsi, vous êtes invités à :
  - ✓ Vous inscrire dans le registre des visites à cet effet à la réception à votre arrivée et départ (cette mesure s'inscrit aussi dans le plan de sécurité incendie de notre Centre);
  - ✓ Être vigilants lors de l'arrivée et du départ du Centre en prêtant attention aux usagers qui pourraient profiter de ce moment pour sortir;
  - ✓ Aviser un membre du personnel lorsqu'un résident est près de la porte pour s'assurer qu'il ne peut sortir;
  - ✓ Aviser un gestionnaire ou un membre du personnel pour toute personne qui a un comportement suspect.

...2

- \* Nous débuterons notre nouveau menu d'été le 2 juin prochain. Ce menu a été conçu en collaboration avec les chefs cuisiniers des établissements du Groupe Champlain, dont l'expertise culinaire est de haut calibre. Le Centre d'accueil est heureux d'accueillir cette initiative. De grandes nouveautés et découvertes culinaires sont au menu tant au niveau des soupes, des plats principaux et des desserts. Nous tenons à vous mentionner que vous serez à même de constater qu'un changement majeur d'orientation de la production concernant l'offre alimentaire du mets principal est instauré avec ce nouveau menu. Ainsi, le deuxième choix du mets principal sera le même tant au dîner qu'au souper. Nous vous invitons venir partager un repas avec vos proches. Vos commentaires sont toujours les bienvenus et nous vous rappelons qu'il est toujours possible de rédiger un formulaire de satisfaction de la clientèle que vous trouverez sur chacune des unités et aux entrées de la salle à manger principale.
- \* Vous n'êtes pas sans savoir qu'il y a une pénurie de personnel importante au Québec, les médias inondent de nouvelles dans ce sens. Cette pénurie concerne davantage les villes de Lévis, Québec et Montréal. Je tiens à vous informer que nous ne sommes pas épargnés et que l'équipe de gestion et les employés travaillent fort pour passer par-dessus cette crise. Et jusqu'à maintenant, nous avons réussi à nous en sortir et poursuivre la qualité des services par l'implication de tous. Voici les choses qui ont été mises en place :
  - ✓ Embauche de plusieurs aides de service;
  - ✓ Embauche d'une personne pour recruter en intensité;
  - ✓ Signature de nouveaux contrats avec des agences de placement;
  - ✓ Nous avons fait venir du personnel de Montréal pour venir nous aider deux fins de semaine en mars;
  - ✓ Nous comptons aller recruter à l'international en juin prochain et amorcerons les démarches pour démarrer un groupe de formation à l'interne, de préposés aux bénéficiaires.
- \* Petits rappels :
  - Nous avons une station de lavage des mains qui est située en permanence à l'entrée de l'établissement. Or, lors de vos visites, nous vous rappelons l'importance d'utiliser la solution hydro alcoolique afin de bien vous désinfecter les mains, dès votre arrivée et lors de votre sortie de l'établissement.
  - Vous avez du temps, le goût de faire du bénévolat? Le Centre d'accueil est à la recherche de bénévoles qui ont le goût d'offrir une heure ou deux par semaine, ou à leur convenance, à nos aînés. Que ce soit pour une visite amicale, la participation aux activités hebdomadaires en loisirs ou en pastorale, il nous fera plaisir de vous accueillir. Vous pouvez communiquer avec Mme Marie-Claude Bouchard au numéro 418 833-3414, poste 2304.
  - Saviez-vous que différents lieux sont accessibles lorsque vous rendez visite à votre proche? En effet, en plus des salons sur les unités St-Joseph et Youville, vous pouvez vous rendre au grand salon situé au rez-de-chaussée (secteur de la salle à manger) ainsi que près des tourterelles dans le corridor de l'administration. Si besoin, des fauteuils roulants sont disponibles sur chaque unité pour faciliter les déplacements de votre proche. Le personnel de l'unité peut vous aider à ce sujet. N'hésitez pas à profiter de ces lieux lors de vos prochaines visites.
  - Soutien aux familles : je vous rappelle que plusieurs intervenants peuvent vous accompagner et vous soutenir sur le plan émotionnel en lien avec l'hébergement de votre proche. M. Étienne Bélair, travailleur social et Mme Mélanie Guay, conseillère en milieu de vie, offrent ce soutien. N'hésitez pas à les contacter, si besoin, au numéro 418 833-3414. De plus, vous pouvez aussi contacter le *Service de soutien aux proches aidants de Lévis et St-Lambert* au numéro 418 832-1671.
  - Notre établissement offre aussi un service d'accompagnement auprès de résidents qui sont en fin de vie. Cet accompagnement bénévole est offert, selon les désirs des proches, par des bénévoles du Centre d'accueil qui ont reçu une formation en soins palliatifs ou par des bénévoles de l'organisme Albatros.

...3

- Il y a deux présentoirs dans notre établissement. L'un est placé au rez-de-chaussée à côté de l'ascenseur St-Joseph (à droite en entrant dans l'établissement) et l'autre est situé, aussi au rez-de-chaussée, face à l'ascenseur qui conduit aux unités d'Youville. Ces présentoirs offrent une gamme de dépliants qui vous informent sur la prévention des infections, le comité d'éthique, la prévention des chutes, les mesures de contention, etc. N'hésitez pas à en prendre connaissance, ils sont là pour vous!
- Prenez note que du matériel d'activités est disponible au salon de chaque unité afin d'agrémenter vos visites. Ainsi, à l'intérieur du meuble sous la télévision du côté du pavillon St-Joseph et dans les armoires du salon au pavillon Youville, vous trouverez différents jeux de société, des casse-têtes, des jeux de cartes et autres activités que vous pouvez utiliser lorsque vous rendez visite à votre proche.
- Vous avez des interrogations, des insatisfactions quant à la dispensation des soins et des services, je vous invite à en discuter avec le chef d'unités (jour) ou le chef d'activités (soir), il saura répondre à vos interrogations, vos besoins, vos demandes en vue de vous donner, ainsi qu'à votre proche, entière satisfaction. Aussi, vous pouvez communiquer avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Claire St-Louis Marcouiller, au numéro sans frais : 1 888 999-7484.

❖ **Le coin Fondation :**

- Chaque année, *La Fondation du Centre d'accueil* remet un montant de 20 000 \$ pour soutenir les activités de loisirs. Si vous souhaitez faire un don, je vous invite à consulter le site Internet du Centre d'accueil au [www.castjoseph.com](http://www.castjoseph.com) à la section *Fondation* ou à visiter la nouvelle page Facebook de La Fondation. Vous y trouverez aussi plusieurs informations en lien avec nos campagnes de collecte de fonds. Venez « LIKER » notre page !
- La Fondation a pour mission de recueillir des dons afin d'améliorer la qualité de vie des résidents par :
  - La grande diversité d'activités de loisirs et culturelles offerte à la clientèle hébergée;
  - La tenue de sortie de groupe;
  - La réalisation de rêves de résidents;
  - Toutes autres activités qui peuvent contribuer au mieux-être des résidentes et des résidents.
- À quoi faisons-nous référence lorsque nous parlons de « rêves de résidents »? Les rêves de résidents sont une opportunité pour les résidents de vivre un moment privilégié en organisant une activité qui leur tient à cœur telle assister à un spectacle, prendre un repas dans un restaurant, etc. Pour faire une demande de rêve, un formulaire doit être rempli afin d'expliquer brièvement en quoi consiste le rêve. Ce formulaire est remis au service des loisirs qui se charge de faire les vérifications sur la faisabilité du rêve (capacité du résident à participer à l'activité, ressources humaines, matérielles et financières requises). Par la suite, la demande est transmise à La Fondation du Centre d'accueil. Si tous les facteurs impliqués sont favorables à la réalisation du rêve, les démarches sont alors enclenchées pour l'accomplissement du rêve. Il est à noter que La Fondation assure une contribution financière en défrayant 50 % du montant du rêve jusqu'à concurrence de 500,00 \$.

Espérant que vous appréciez ces points d'information qui vous font part de la vie de votre proche au Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis.

N'hésitez pas à venir me parler lors de votre prochaine visite ou à me joindre pour tout questionnement, il me fera plaisir d'y répondre.

Cordialement vôtre.



Annik Caron,  
Coordonnatrice des opérations et de la transformation