



Lévis, le 3 décembre 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 souhaite donc partager avec vous les éléments d'information suivants :

- ❖ Le 28 juin dernier avait lieu notre magnifique fête familiale. Avec un temps splendide, nos résidents et leurs proches ont pu entendre la Chickadée. Le bonheur, les sourires et les partages étaient au rendez-vous. Merci à tous ceux et celles qui ont participé à cette belle fête estivale annuelle.
- ❖ De plus, la direction ayant finalisé la révision de son *Répertoire du personnel d'encadrement et des professionnels à l'intention des résidents et de leurs proches*, des copies ont été déposées à votre intention sur le foyer, à la réception. Je suis certaine qu'il saura vous aider dans la prise de contact avec les gestionnaires et les professionnels.
- ❖ Suivant l'admission d'un nouveau résident, un *Sondage portant sur le processus d'accueil et d'intégration du nouveau résident et de ses proches* est remis au résident et/ou ses proches lors de la rencontre d'équipe interdisciplinaire afin d'évaluer leur degré de satisfaction en lien avec l'accueil reçu ainsi que les soins et les services en général. Nous avons compilé les résultats des sondages de l'année 2018-2019 et nous sommes à même de constater que pour la majorité des éléments sondés, le niveau d'appréciation des résidents et des proches est très satisfaisant ou totalement satisfaisant. Les éléments nécessitant une attention plus particulière sont : l'ambiance des salons sur les unités, l'information transmise lors d'un incident/accident et l'aspect général des lieux. En lien avec ces éléments, des actions sont actuellement mises en place par le comité milieu de vie afin d'apporter des améliorations.
- ❖ **Petits rappels :**
 - 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.

...2

- 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-de-Lauzon* au numéro 418 832-1671.
- Savez-vous qu'il y a deux présentoirs mis à votre disposition 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, dans le local face à l'ascenseur qui conduit aux unités de Youville. Ces présentoirs offrent plusieurs 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.
- 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.
- Vous avez des interrogations, des insatisfactions quant à la dispensation des soins et des services, je vous invite à en discuter avec les chefs d'unités, ils sauront répondre à vos interrogations, vos besoins, vos demandes en vue de vous donner, ainsi qu'à votre proche, entière satisfaction. Si vous n'obtenez pas de réponse à votre question, 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.

❖ **Changement à venir**

Suite à diverses discussions et des vérifications faites auprès d'autres établissements ayant une clientèle similaire à la nôtre, le comité de gestion a pris la décision de ne plus offrir le service de la petite caisse aux résidents, **sauf pour les résidents sous la curatelle**, et ce à compter du 1^{er} janvier 2020. Notre établissement, qui appartient à Desjardins est donné en gestion au Groupe Champlain. Des 14 installations, nous étions le seul à offrir encore ce service. La responsabilité appartenant davantage aux familles, nous nous retrouvions régulièrement dans des situations où une famille n'avait pas demandé le service et se retrouvait facturée. En interpellant vous-même les services pour votre proche, cela évitera les erreurs et de notre côté, nous permettra de remettre la priorité aux soins et à la sécurité des résidents.

Voici une liste des services avec les changements que cela va amener :

- Des formulaires de consentement seront faits pour chaque coiffeuse et pour l'infirmière en soins des pieds, vous devrez les récupérer à la réception.
- Vous devrez entrer en contact directement avec les personnes offrant ces services.

- Pour le paiement, les modalités des ententes se feront entre les personnes qui donnent le service et vous.
- Les achats personnels faits par le personnel ne seront plus autorisés, car il ne pourra plus y avoir de remboursement via la petite caisse. Le personnel vous interpellera lorsque requis.
- Les achats de produits non fournis par le Centre d'accueil ne pourront plus être commandés via notre pharmacien d'officine. Le personnel vous interpellera lorsque requis.
- Nous n'aurons plus de couturière au Centre d'accueil, vous serez donc responsables des réparations de vêtements de votre proche et de la pose d'étiquettes.
- Vous devrez planifier les transports pour les déplacements personnels de votre proche, si requis.

Pour les factures qui sont en lien avec les besoins spéciaux tel que :

- Appareil auditif;
- Prothèses dentaires;
- Service de dentiste;
- Frais d'orthèses orthopédiques;
- Lunette;
- Diverses factures pour besoins spéciaux;

Une facture sera émise selon le pourcentage personnel établi par la RAMQ et vous sera acheminée par la poste. Le paiement pourra être fait par chèque ou en argent à la réception ainsi que par prélèvement automatique avec les frais d'hébergement au début du mois, après entente avec Mme Céline Tanguay.

Pour tout questionnement, vous référer aux chefs d'unités où réside votre proche :

- René Marcoux, 3^e et 4^e St-Joseph Poste 2233
- Nadia Mercier, pavillon Youville Poste 2305
- Claudia Perron, 2^e et 5^e St-Joseph Poste 2227

❖ **Nos précieux collaborateurs :**

- Chaque année, *La Fondation du Centre d'accueil* remet un montant de 20 000 \$ pour soutenir les activités de loisirs. 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 groupes;
 - La réalisation de rêves de résidents;
 - Toutes autres activités qui peuvent contribuer au mieux-être des résidentes et des résidents.

Si vous souhaitez faire un don, je vous invite à consulter le site Internet du Centre d'accueil au 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 !

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 qu'assister à un spectacle, prendre un repas dans un restaurant, voir une partie du Canadien, une soirée au Grands Explorateurs, 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 \$.

- Grâce au *Noël du Bonheur*, nous avons l'opportunité d'offrir des présents tout au long de l'année à nos aînés. Par exemple, lors des anniversaires du mois, de la fête des Mères, de la fête des Pères ainsi qu'à Noël. Vous avez le goût d'encourager le Noël du bonheur? Nous avons joint un formulaire pour faire un don à cet organisme.
- Grâce à la *Fondation Elizabeth et Roger Parent*, nous recevons des visites de Dr Clown qui nous rend actuellement visite tous les vendredis après-midi. Ainsi, 15 visites additionnelles sont prévues d'ici le 8 mai 2020.

Informations importantes concernant la période des Fêtes

Un calendrier d'activités toujours aussi incroyables, est disponible sur le foyer à la réception du Centre. Nous vous invitons à venir visiter vos proches pendant cette période, il nous fera plaisir de vous rencontrer.

J'en profite par le fait même pour vous souhaiter *Joyeuses Fêtes! Amour, paix et santé...*

Sincères salutations.



Annik Caron,
Coordonnatrice des opérations et de la transformation

p. j.