« BIENVENUE *Chez moi !* »

Le droit à un milieu de vie de qualité

Dans le cadre de la 18e édition de la semaine sur les droits et, de concert avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), Vigi Santé et ses comités de résidents ont choisi de concentrer leurs efforts sur la promotion D'UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ, un milieu humain.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux souligne que la mission d'un CHSLD, (centre d'hébergement et de soins de longue durée), est d'offrir un milieu de vie substitut ainsi que des soins et services aux personnes qui n'ont plus la capacité de résider seules de façon sécuritaire dans leur milieu de vie naturel.

Lorsqu'on parle du milieu de vie, on ne fait pas seulement référence à l'environnement physique, mais surtout au sentiment « d'être chez-soi ». Pour atteindre ce sentiment, le résident doit se sentir libre d'être lui-même, en fonction de ses valeurs, et le plus possible en respect de ses habitudes de vie, en fonction des ressources disponibles. Le milieu de vie ne doit pas être un endroit où, comme à l'hôpital, il faut se plier à une structure rigide, le milieu de vie en CHSLD est plutôt un endroit qui permet au résident de recevoir les soins nécessaires pour lui permettre de profiter d'une meilleure qualité de vie.

Au sens de la loi, les comités de résidents, ont entre autres, comme fonction de renseigner les résidents sur leurs droits et obligations ainsi que de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie. C'est pourquoi, cette année, les comités de résidents de Vigi Santé ont choisi de mettre en lumière la promotion D'UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ. Il est de notre devoir à tous de travailler en collaboration pour contribuer à un milieu de vie dont les résidents peuvent fièrement dire :

« BIENVENUE *Chez moi !* »

« Le désir d'un chez-soi est présent en chacun de nous, ce lieu sûr où nous pouvons aller tel que nous sommes et ne pas être remis en question. »
-Inconnu

Être hébergé en CHSLD s'accompagne de nombreux deuils pour moi et mes proches. Le plus grand est certainement de perdre ma vie d'avant, tous les petits gestes, les habitudes, les repères, les souvenirs et les interactions du quotidien qui font partie d'un chez-soi.

J'ai besoin de me sentir accueilli et accompagné tout au long de cette nouvelle étape de ma vie.

J'ai besoin que mes proches et les soignants m'accompagnent, à mon rythme, qu'ils entendent encore ma voix même celle qui s'entend plus difficilement. Je ne suis parfois plus tout à fait la même personne sous votre regard mais je peux m'exprimer de bien des façons, j'aimerais qu'on m'écoute avec patience et respect.

Après une vie active, je suis maintenant une personne vulnérable. Les changements de ma condition et les circonstances ont fait que je suis maintenant dépendant pour les activités quotidiennes. Je dois m'adapter à de nouvelles habitudes que je n'ai pas choisies en comptant sur l'aide de personnes qui m'étaient auparavant étrangères.

J'ai besoin de recevoir des services et de l'aide afin de maintenir et améliorer ma qualité de vie sans perdre de vue que j'ai, avant tout, mon rythme et que je ne dois pas me sentir bousculé.

J'ai besoin que vous me voyez encore comme une personne à part entière avec mon vécu, mes besoins, mes préférences, mes insatisfactions et le droit d'exprimer qui je suis sans crainte et sans jugement. Quelles que soient ma culture, mes croyances religieuses, mon orientation sexuelle et à quel genre je m'identifie.

J'ai quitté mon chez-moi pour un dernier hébergement et j'espère y retrouver un environnement qui se rapproche le plus possible de celui d'une maison, chaleureux et sécurisant. J'ai besoin de mon espace que je peux personnaliser et d'avoir accès à des lieux de vie communautaires si je le souhaite. J'ai besoin d'un milieu humain où les échanges sont encouragés et la quiétude respectée, ce qui aide mon équilibre.

VIVRE EN COMMUNAUTÉ

Un des éléments qui différencie le quotidien à la maison de celui en milieu de vie substitut au CHSLD, est la vie en communauté. Le résident partage maintenant son lieu de vie avec plusieurs autres résidents, qui comme lui, ont aussi besoin de soins. Bien que le respect des habitudes de vie soit au cœur de l'approche milieu de vie, le personnel doit aussi conjuguer avec les ressources disponibles pour offrir des soins personnalisés et équitables à tous les résidents.

L'ENGAGEMENT DE VIGI SANTÉ ENVERS LES RÉSIDENTS SELON LE CODE D'ÉTHIQUE

Chaque employé, membre de famille, proche ainsi que le résident doivent travailler en partenariat pour faire en sorte de promouvoir le milieu de vie. Cela consiste au principe du respect mutuel où la collaboration de chacun est essentielle. Voici quelques exemples significatifs du code d'éthique concernant le milieu de vie :

EN TANT QU'EMPLOYÉ NOUS DEVONS RESPECTER LES ENGAGEMENTS DU CODE D'ÉTHIQUE SUIVANT :

- *« Nous adoptons une approche humaine, personnalisée, compréhensive et non contraignante qui vise la réalisation de soi et la satisfaction du résident. »*
- *« Nous faisons preuve en tout temps de souplesse en adaptant nos interventions de façon diligente aux besoins du résident. »*
- *« Nous encourageons le résident à maintenir ses contacts sociaux et à participer à des activités en y intégrant sa famille, ses proches et la communauté. »*
- *« Nous prenons des décisions en matière d'organisation, d'intervention et d'aménagement* ***en collaboration avec les résidents*** *et en fonction de leurs besoins et attentes, tout en tenant compte de nos ressources et de la sécurité des personnes et des lieux. »*
- *« Nous respectons les espaces communautaires réservés aux résidents, leurs biens, ainsi que leur intimité »*
- *« Nous encourageons le représentant désigné du résident à participer aux décisions, tout en reconnaissant* ***les capacités du résident.*** *»*
- *« Nous respectons le résident dans son identité, ses valeurs morales, ses expériences, ses origines, sa spiritualité et ses relations interpersonnelles. »*
- *« Nous adhérons à la culture de « **tolérance zéro** » afin de protéger le résident contre toute forme de maltraitance, de harcèlement ou de négligence. »*

EN TANT QUE RÉSIDENT ET MEMBRE DE FAMILLE, J'AI COMME RESPONSABILITÉ DE RESPECTER LES ENGAGEMENTS DU CODE D'ÉTHIQUE SUIVANT :

- *« Faire preuve de courtoisie, de discrétion, de tolérance et de respect envers les autres résidents et leurs proches. »*
- *« Collaborer avec le personnel et utiliser au mieux les services offerts en tenant compte des ressources disponibles. »*
- *« Faire connaître mes besoins et mes attentes et participer dans la mesure qui me convient aux décisions concernant mes soins, mon plan d'intervention et mes services. »*

Le code d'éthique est disponible à la réception du CHSLD ou en consultant notre site internet : vigisante.com.

JEU D'IDENTIFICATION

Encerclez l'énoncé qui fait référence au milieu de vie :

1 Le résident en CHSLD :

- **A** Reçoit des services et de l'aide pour être soulagé, soigné, guéri d'une maladie ou d'une pathologie.
- **B** Reçoit des services et de l'aide afin de maintenir et améliorer une qualité de vie globale.

---

2 L'environnement du CHSLD :

- **A** Est organisé en fonction des besoins de la clientèle et permet un équilibre entre la vie privée et la vie collective.
- **B** Est organisé en fonction d'une structure prédéterminée et les visiteurs de la clientèle hébergée doivent respecter un horaire.

---

3 L'intervention en CHSLD :

- **A** Est assurée par des équipes de spécialistes et de soignants qui prennent en charge les interventions afin d'assurer le maintien de la vie ou la guérison de la personne hébergée.
- **B** Est assurée par des intervenants dont le rôle est d'accompagner et d'aider la personne hébergée en faisant preuve d'écoute, de support et de respect afin de maintenir l'autonomie et l'initiative de la personne en assurant sa qualité de vie.

Réponses à l'endos du dépliant.

VRAI OU FAUX ?

		Vrai	Faux
1	Quand je suis hébergé, j'ai le droit d'apporter tous mes meubles sans vérifier auprès du personnel.	❑	❑
2	J'ai le droit d'exprimer mes goûts et mes préférences concernant l'alimentation.	❑	❑
3	J'ai le droit de vivre selon mes croyances, mon orientation sexuelle, mon identité, ma culture sans avoir peur du jugement de mon milieu de vie.	❑	❑

Réponses à l'endos du dépliant.

VOX POPULI

Nous avons demandé aux résidents la question suivante : *Qu'est-ce que ça veut dire pour vous « Bienvenue chez moi ! » ?*

« Chez moi, c'est ici. J'aime être ici, on est bien et on a de bons soins. »

Mme Réjeanne Leboeuf, Vigi de l'Outaouais

« Je suis heureuse de vous recevoir chez nous. »

Mme Marie-Claude Fernette, Vigi Marie-Claret

« Bienvenue chez moi veut aussi dire que nous aimons avoir de la visite. »

M. Claude Doré, Centre d'hébergement du Boisé

« Bienvenue chez moi fait penser à une porte ouverte, à l'accueil et à l'arrivée dans un endroit heureux et apaisé. »

Mme Michèle-Andrée Seret, Vigi Pierrefonds

« Bienvenue chez moi ça me fait penser que c'est comme à la maison. »

Mme Carmelle Perreault, Vigi Yves-Blais

« Ça me fait penser à nous les résidents, c'est chez nous ici. On s'y sent très bien, l'ambiance est bonne. »

Mme Yvette Demers, Vigi Shermont

« C'est un paquet de bonheurs, ça me rend heureuse. »

Mme Denise Bédard, Vigi Saint-Augustin

« BIENVENUE *Chez moi !* »

Le générique masculin est utilisé dans ce dépliant sans aucune discrimination et uniquement dans le but de faciliter la lecture.

Sa diffusion est rendue possible grâce à l'implication des partenaires suivants :

- Comité de résidents du CHSLD Vigi Brossard
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Les Chutes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Deux-Montagnes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Montérégie
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Mont-Royal
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Notre-Dame de Lourdes
- Comité de résidents du CHSLD Vigi l'Orchidée blanche
- Comité de résidents du CHSLD Vigi de l'Outaouais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Pierrefonds
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Reine-Élizabeth
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Saint-Augustin
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Shermont
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Yves-Blais
- Comité de résidents du CHSLD Vigi Marie-Claret
- Comité des usagers de Vigi Santé
- Comité des usagers du Centre d'hébergement du Boisé
- Conseiller en milieu de vie de votre CHSLD
- Comité de vigilance et de la qualité de Vigi Santé
- Direction de la qualité, expérience client et milieu de vie
- Direction générale de Vigi Santé

VigiSanté

Vigi Santé
197, rue Thornhill, Dollard-des-Ormeaux
(Québec) H9B 3H8

An English version of this pamphlet is available upon request.

DES PARTENAIRES INDISPENSABLES À VOTRE SERVICE

Dans sa quête de l'excellence et afin de réitérer la priorité accordée à la qualité des soins et services dispensés dans un environnement humain, sécuritaire et de qualité, Vigi Santé s'appuie sur plusieurs partenaires. Avec des mandats complémentaires, le comité de résidents et le conseiller en milieu de vie sont des acteurs importants dans les milieux de vie et chacun contribue à l'amélioration de la qualité des soins et des services et à la promotion des droits des résidents.

Cette complémentarité favorise une approche basée sur la recherche de solutions et, avant tout, laisse place à l'écoute, la compréhension et l'accompagnement.

NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER NOTRE SITE INTERNET :

vigisante.com

Des nouvelles, des publications, diverses informations sont disponibles.

RÉPONSES DU JEU D'IDENTIFICATION

1. **B** En milieu de vie le résident demeure un être à part entière, animé de besoins qui couvrent tous les aspects de sa vie.
2. **A** En milieu de vie, tout dans l'environnement physique ou humain doit se rapprocher le plus possible du milieu naturel.
3. **B** En milieu de vie, les interventions sont orientées en fonction de la situation, de la condition et des volontés de chaque résident.

RÉPONSES DU JEU • VRAI OU FAUX

1. **FAUX :** Il est important que je vérifie avec l'équipe de soins ce qui est approprié.
2. **VRAI :** Cela aide à personnaliser mon menu selon mes préférences.
3. **VRAI :** En tout temps cela doit être respecté.