



La réalisation de la Maison des aînés de Chomedey : un exemple de co-construction avec les **usagers partenaires!**

Chloé Bachand-Marleau et Missette Pierre-Alexis

Agentes de planification, programmation et recherche aux pratiques professionnelles et Bureau du partenariat de soins et de services

Nous sommes le 16 février 2021. Le Bureau du partenariat de soins et de services (BPSS) reçoit une demande d'implication d'usagers partenaires au sein du comité préparatoire de la Maison des aînés (MDA) de Chomedey. Trois usagers partenaires se joignent au comité.

Le 20 mai 2022, une nouvelle demande parvient au BPSS! Cette fois, il s'agit de participer au comité clinique. Une usagère partenaire s'y joint et contribue à enrichir les discussions et les prises de décision, allant du choix du mobilier à l'organisation des soins.

C'est le 17 mars 2023 que huit autres usagers partenaires participent à des rencontres pour la préparation des activités d'accueil des employés de la MDA de Chomedey.

Puis le 11 septembre 2023, dans le cadre de la semaine d'accueil des employés, des usagers partenaires ont participé à des présentations et à des ateliers destinés au personnel et aux gestionnaires du milieu. Le partage de leur expérience et de leur vécu en tant que proches a rendu les activités dynamiques et ancrées dans la réalité.

À toutes les étapes de ce projet d'envergure, des gestionnaires ont cru à la valeur ajoutée de l'implication d'usagers partenaires. Tous ont favorisé le rayonnement du partenariat de soins et services dans l'établissement.

*C'est moi **Partenario**.
Je vous rappelle
que depuis le
15 septembre 2023,
l'Info-PSS est publié
sous forme de
rubrique dans le
bulletin LE LIEN.
Bonne lecture!*

« C'est une expérience extrêmement enrichissante de pouvoir travailler avec des usagers partenaires et de pouvoir ainsi offrir des activités de renforcement aux équipes et qu'elles vivent l'impact de l'implication des résidents et de leurs proches dans la vie au quotidien en hébergement. »
- **Julie Rodrigue, gestionnaire responsable, Maison des aînés de Chomedey**

Voici quelques propos d'usagers partenaires impliqués dans différentes phases de l'ouverture de la MDA de Chomedey :

C'était ma première participation en tant qu'usagère partenaire et j'y ai vécu une expérience vraiment enrichissante. Le sentiment de faire partie de la solution dans ce milieu plus qu'essentiel. - **Paule**

Dans le cadre de cet événement, être usager partenaire m'a démontré deux choses : le partenariat de soins et services est d'une utilité sans limite au CISSS de Laval; la réceptivité des intervenants en santé à nous faire confiance et à nous entendre représente une plus-value indéniable. - **Claude**

Je souhaite que la belle énergie de cette journée et le sentiment d'appartenance perdurent au bénéfice de vos résidents! - **Sylvie**

J'ai eu le plaisir de participer à la rencontre du personnel pour simuler une rencontre de plan d'intervention interdisciplinaire et j'ai été encouragé de voir la participation des employés qui travaillent à la Maison des aînés. Belle journée enrichissante. - **Michel**

Les mots qui me viennent en tête pour définir l'ensemble de mon implication dans le processus entourant l'ouverture de la Maison des aînés est : un réel partenariat entre le PSS et les gestionnaires de la MDA. Quant à ma participation aux activités d'accueil des nouveaux employés, j'ai eu l'occasion de discuter avec des employés curieux et intéressés de connaître les besoins des aînés. Ça a été une expérience enrichissante, mais surtout, ça a été un privilège de pouvoir échanger avec des gens qui ont à cœur le bien-être de nos proches en CHSLD. Merci de votre accueil. - **Micheline**

Cette mise en situation s'est avérée une excellente occasion de vivre une rencontre d'équipe interdisciplinaire et de travailler tous ensemble à la recherche de solutions qui faciliteront l'adaptation d'un proche dans son nouvel environnement. Un agréable moment qui nous a permis de nous découvrir, de nous apprivoiser et de se sentir écoutés. Un gros merci! - **Claire**





Révision du processus d'admission des résidents en CHSLD

Linda Primeau

Conseillère-cadre milieu de vie pour le réseau territorial de services

Viviane Thiffault

Directrice adjointe du programme SAPA - volet hébergement

La Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) - volet hébergement s'était donné comme mandat de réviser son processus d'admission afin de mieux répondre aux besoins des résidents et de leurs proches tout en se conformant aux bonnes pratiques citées dans la politique de l'hébergement nommée *Des milieux de vie qui nous ressemblent*. Pour ce faire, un comité de travail a été formé et nous avons eu le privilège de compter sur la collaboration de deux usagères partenaires pour bonifier notre équipe, soit Micheline Laverdure et Ginette Brousseau.

Leurs perspectives nous ont permis de mettre en lumière ce que vivent les résidents et leurs proches dans cette étape charnière et chargée en émotions qu'est l'admission en hébergement. L'impact de la transition de leur milieu de vie antérieure vers l'hébergement ne doit pas être sous-estimé. L'apport des usagères partenaires a permis d'humaniser la démarche d'admission et de tenir compte de leur réalité dans toutes les orientations prises.

Elles nous ont également permis d'apporter des solutions concrètes et adaptées, tenant compte de leur quotidien, afin que les aspects administratifs soient davantage personnalisés et modulables. Voici quelques exemples :

- l'importance d'établir un contact la veille de l'admission afin de répondre aux questions de dernière minute;
- leur donner le nom et le numéro de téléphone de la personne qui va les accueillir lors de l'admission, advenant un imprévu. Cela permet de diminuer le niveau d'anxiété face à l'inconnu auquel le résident et les proches devront faire face;
- les questionner sur leurs meilleures stratégies d'intervention auprès de leur proche. Cela diminue leur inquiétude, sachant que leur proche sera rassuré par une intervention déjà connue.

Il est indéniable que les usagers partenaires sont essentiels pour influencer favorablement nos orientations cliniques et administratives, car ils ont un vécu expérientiel qui nous enrichit collectivement.



L'inclusion d'usagers partenaires dans ce comité a été pour moi réconfortante. J'y ai vu un désir d'améliorer le processus d'admission en CHSLD, de le rendre plus humain. J'ai vécu l'admission de deux proches et chaque fois, j'avais l'impression que les intervenants et moi, nous vivions le même moment dans deux mondes parallèles : eux dans un monde administratif et clinique et moi dans un monde émotif, rempli de culpabilité, de peine, d'insécurité. J'ignorais tout de ce qui allait devenir le dernier milieu de vie de mes proches.

Merci aux membres du comité de nous avoir donné l'opportunité de nous exprimer et surtout, d'avoir su nous écouter puis prendre des mesures pour que l'expérience des proches s'en trouve adoucie.

- Micheline Laverdure, usagère partenaire



Sondage sur l'hygiène des mains

Service de prévention et contrôle des infections du CISSS de Laval

En tant qu'usager partenaire au CISSS de Laval, très impliqué au comité de prévention et contrôle des infections, je vous encourage fortement à compléter le sondage ci-dessous.

- Claude Renaud, usager partenaire



La semaine du 16 octobre 2023 était celle de la prévention des infections. Au CISSS de Laval, nous attachons une grande importance à l'expérience et à la sécurité de tous. Dans le cadre de notre engagement continu envers l'amélioration de la qualité des soins et services, nous vous invitons à participer à notre enquête de satisfaction sur la prévention et le contrôle des infections. Votre avis est précieux pour nous, et vos réponses nous aideront à évaluer nos pratiques actuelles.



Si vous avez reçu des soins depuis le 1^{er} avril 2023, merci de prendre quelques minutes pour remplir ce sondage <https://forms.office.com/r/uR7g4Zfj1h> d'ici au 31 décembre 2023. Vos commentaires seront anonymes et confidentiels. Nous vous remercions de votre collaboration.

Questions ou suggestions? Contactez-nous!
Bureau du partenariat de soins et services
Courriel : bureau.pss.ciSSLav@ssss.gouv.qc.ca
Téléphone : 450 668-1010, poste 12777