

BULLETIN RÉSIDENTS-FAMILLES

MOT DE LA DIRECTION

Deuxième article de la conquête de ce qui nous rend FIERs!

Fierté de l'équipe des services de réadaptation

La musique personnalisée au service des personnes âgées et des SCPD!

C'est avec un sentiment de **FIERTÉ** que le **Groupe Roy Santé** a reçu le 11 mai dernier à Québec, dans le cadre des prix d'Excellence du réseau de la santé et des services sociaux, le prix « **Coup de cœur des ministres** » pour son programme de « **Musique personnalisée** ».

Une pratique qui a été initiée il y a déjà quelques années, par des gens passionnés et engagés, soucieux d'offrir une alternative très adaptée et personnalisée aux personnes âgées qui ont des besoins particuliers dont notamment pour atténuer leur SCPD.

Plusieurs d'entre vous ont déjà pu apprécier tout le bienfait et les bénéfices dans le quotidien de cette approche de « **Musique personnalisée** » tant pour le résident que pour vous les proches aidants et les familles. Cet espace de quiétude et d'heureuses émotions que crée la **Musique Personnalisée** permet de les préserver de stimuli négatifs qui risqueraient d'être très anxiogènes et préjudiciables. Avec cette approche, nous stimulons l'accès à leur mémoire des émotions, ce qui contribue grandement à améliorer leur qualité de vie en leur donnant accès à leur potentiel.

Oui, de telles initiatives nous permettent de faire une réelle différence !

Nous souhaitons témoigner à nouveau toute notre reconnaissance pour cet engagement renouvelé dont témoignent les équipes, anciennes et nouvelles, et ce avec une immense **FIERTÉ** jour après jour « **Sur la route de l'Excellence** » !

Une autre belle reconnaissance qui donne une fois de plus tellement de sens à notre quotidien dans l'intérêt supérieur des résidents.

Muriel Frénois

*Cheffe des services de réadaptation
Et son équipe*

Dans ce numéro

- 1 La Musique Personnalisée
- 1 Fête des pères
- 1 Journée de lutte contre la maltraitance des aînés
- 2 Coins Pouponnière
- 2 Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- 2 Veille saisonnière
- 2 Respect - civilité



Journée de lutte contre la maltraitance des aînés

Le 15 juin est la journée internationale de lutte contre la maltraitance envers les aînés.

Lors de cette journée, des rencontres auront lieu sur les unités de vie, sur tous les quarts de travail, afin de se rappeler les différents types de maltraitance envers les aînés, les moyens disponibles pour signaler une situation possible de maltraitance ainsi que les moyens mis en place pour donner suite au signalement.

La prévention de la maltraitance, c'est une responsabilité partagée et commune de tous les intervenants.

**Au Groupe Roy Santé, c'est
Tolérance Zéro !**

*Jean-François Gauthier
Conseiller en milieu de vie*



Vous êtes tous conviés à visionner la vidéo que nous avons présentée à l'adresse suivante :

<https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/soins-et-services/prix-d-excellence-du-reseau-de-la-sante-et-des-services-sociaux/coup-de-coeur-des-ministres-reseau-des-etablissements-2023/>

<https://www.youtube.com/watch?v=1XdGzLINT3s>



Du nouveau au Centre le Royer !

Dans le cadre du lancement de la **politique d'hébergement et de soins et services de longue durée**, notre projet « **Coin pouponnière** » au centre Le Royer a été retenu pour l'octroi d'un financement provenant du Ministère de la Santé et des services sociaux.

C'est donc au début du mois de mai que les résidents de l'unité des Bâisseurs (2^{ième}) et des Pionniers (3^{ième}) ont eu l'agréable surprise d'accueillir une pouponnière dans leur milieu de vie !

Les salons des bouts d'ailes de ces unités ont été investis et transformés en pouponnière. Trois poupées ultra réalistes de type « *Reborn* » avec bassinettes à roulettes, fauteuil berçant et table à langer sont maintenant disponibles pour les résidents et leur famille. Ce concept thérapeutique reconnu permet aux résidents répondant à ce type de stimulation d'avoir des moments calmes et apaisants, tout en leur offrant des occasions de réminiscence et un sentiment d'utilité et de participation sociale.

N'hésitez pas à venir rencontrer ces nouveaux membres de notre milieu de vie !

Muriel Frénois
Cheffe des services de réadaptation
Et son équipe

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le processus de traitement des plaintes a pour objectif principal d'améliorer la qualité des services. L'examen d'une situation se fait toujours dans le plus grand respect des personnes impliquées. Le commissaire aux plaintes est là pour vous **écouter, comprendre, aider, conseiller et accompagner**.

Si vous êtes insatisfait d'un service, contactez dans un premier temps la personne responsable de ce service.

Aussi, vous pouvez joindre :

CHSLD St-Georges

Bureau du commissaire aux plaintes CIUSSS COMTL
CLPQS 3755, Chemin de la Côte-Sainte-Catherine
Pavillon A
Montréal (Québec) H3T 1E2
Téléphone : 514-340-8222 poste 24222
www.ciuusscentreouest.ca/plaintes

Centre Le Royer

Bureau du commissaire aux plaintes CIUSSS CEMTL
CLPQS 5415, boul. de l'Assomption
Montréal (Québec) H1T 2M4
Téléphone : 514-252-3510
commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Veille saisonnière

Comme dans les années passées, avec l'été qui approche à grands pas, le Groupe Roy Santé se prépare à une veille saisonnière à la chaleur accablante propice à la grande région métropolitaine.

Il sera donc primordial durant ses chaudes températures de distribuer et boire beaucoup d'eau sans attendre d'avoir soif, ou selon les quantités indiquées par le médecin.

La cuisine distribuera aux unités des collations et boissons particulières pendant cette saison selon la disponibilité.

En temps de canicule, il faut être alerte aux symptômes de pathologies liées à la chaleur:

- Étourdissement, confusion, maux de tête inhabituels ou troubles d'équilibre, nausées, vomissements,
- Difficulté à respirer, douleur à la poitrine ou œdèmes des membres inférieurs,
- Crampes musculaires, frissons ou fièvre d'installation brutale.

Si de tels symptômes surviennent, aviser rapidement l'infirmière de l'unité.

Jonathan Robillard,
DSI par intérim

RESPECT ET CIVILITÉ c'est l'affaire de tous...

Peu importe qui nous sommes, quand on a des insatisfactions, des commentaires ou des questionnements à adresser, on doit toujours le faire avec respect et civilité.

Au Groupe Roy Santé, c'est Tolérance Zéro !

La Bienveillance a bien meilleur goût!

La direction