



BULLETIN RÉSIDENTS-FAMILLES

ÉDITION DÉCEMBRE 2024

SOMMAIRE

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. Mot de la direction | 5. Centraide |
| 2. Maltraitance | 6. Cadeau pour les fêtes |
| 3. Histoire de vie | 7. Sécurité pour tous |
| 4. Agence zéro | 8. Entreprise en Santé |

MALTRAITANCE ÉMOTIONNELLE ET PSYCHOLOGIQUE

La maltraitance psychologique se manifeste par des comportements comme les insultes, les menaces, l'humiliation ou le manque de respect. Cela inclut également la négligence psychologique, qui peut se traduire par l'absence de soutien émotionnel ou de stimulation mentale. Les résidents peuvent souffrir de sentiments d'abandon, d'anxiété, de dépression et d'une détérioration du bien-être général en raison de l'isolement social ou du manque d'interaction significative.

Le temps des fêtes est un moment durant lequel on se retrouve en famille, avec des amis ou des proches. C'est une période propice à la convivialité, à l'échange et à la solidarité. Cependant, pour certaines personnes, cette période peut être particulièrement difficile, amplifiant leur souffrance psychologique. L'isolement, l'absence de soutien ou les tensions familiales peuvent accentuer la solitude et l'incompréhension. Il est donc essentiel de veiller à créer un environnement bienveillant et de soutenir ceux qui traversent des moments de détresse, afin de leur offrir une aide émotionnelle dans ces moments que l'on associe traditionnellement à la joie et au bonheur.

Pour cette raison, nous tenons à vous rappeler que les Banquets de Noël des résidents se tiendront du 10 au 13 décembre 2024 au CHSLD St-Georges et du 10 au 12 décembre 2024 au Centre Le Royer.

Nous espérons vous y voir nombreux afin de faire de cet instant un moment inoubliable.

Marie-France Goyette
Directrice générale

Bonjour à toutes et tous,

Une nouvelle année commence, portée par l'espoir d'un avenir rempli de santé, de joie et de réussites. À cet égard, nous souhaitons partager notre engagement à améliorer l'expérience de nos résidents, en particulier à travers notre nouvel objectif centré sur la bonification de l'EXPÉRIENCE REPAS.

Il y a des personnes hébergées en CHSLD, notamment celles confrontées à une perte d'autonomie importante, pour lesquelles le repas constitue bien plus qu'un simple moment de nutrition : il est l'unique occasion de socialisation, de plaisir et de bien-être. C'est pourquoi il est crucial pour nous, en tant que professionnels, d'en faire un moment mémorable et pleinement apprécié. Autrement dit, nous souhaitons en faire une véritable « Expérience ».

C'est dans ce cadre qu'une cartographie détaillée du processus des repas a été réalisée afin de mieux comprendre chacune des phases qui le composent. Des plans d'action ont été élaborés en collaboration avec le service alimentaire par toutes les équipes dont les soins et les services professionnels. Chaque secteur a ainsi défini des actions spécifiques pour améliorer la qualité des repas et de l'accompagnement. Actuellement, nous rassemblons ces actions et travaillons à la création d'un plan d'action complet, couvrant l'ensemble du processus, afin d'assurer une approche cohérente et efficace à l'échelle de l'établissement.

Parmi les axes de travail déjà identifiés, nous retrouvons :

- L'implication des équipes de soins et de

Mot de la direction

nutrition dans la personnalisation de l'expérience culinaire, afin de répondre aux goûts et besoins spécifiques des résidents ;

- Une collaboration renforcée entre les équipes pour garantir une meilleure coordination dans la préparation et le service des repas ;
- L'amélioration de la présentation des repas et de l'ambiance lors des repas, pour favoriser une expérience plus agréable et conviviale ;
- Une attention particulière portée à la diversité des menus ;
- Le suivi de la qualité nutritionnelle et la sécurité des repas, en renforçant les protocoles de prévention et de contrôle des risques sanitaires.

Au cours de l'année, vous serez amené à mieux vous approprier cette nouvelle approche de l'expérience repas à travers diverses communications. Vous serez de précieux collaborateurs dans notre volonté d'offrir des soins et des services de la plus haute qualité.

Nous sommes impatients de continuer à avancer ensemble « Sur la route de l'Excellence », en mettant l'accent sur une gestion de proximité et une attention particulière à chaque détail de l'expérience de vie de nos résidents.

Au nom de toute l'équipe de gestion, nous vous adressons nos meilleurs vœux pour un merveilleux temps des fêtes, entourés de vos proches et de ceux qui vous sont chers !

Marie-France Goyette,
Directrice générale



MEILLEURS VOEUX

2025

En cette période de Fêtes, la direction du Groupe Roy Santé vous souhaite un joyeux temps des Fêtes rempli de Joie, de Santé et d'Amour !
Nous vous offrons nos meilleurs vœux pour l'année 2025.

L'équipe de direction

AGENCE 0 : BILAN JUSQU'À MAINTENANT

Nous sommes rendus à notre 3^e semaine de cessation de l'utilisation des agences. Tous les titres d'emploi visés n'ont plus recours à des agences pour pallier une absence, il ne reste que certains quarts de travail.

Nous tenons à vous remercier tout le personnel, car ce changement se passe dans la quiétude. Il y a eu peu d'absence depuis que nous avons entamé le processus ce qui facilite cette transition. Nous finalisons actuellement les plans d'interventions opérationnels et les bilans des cafés-rencontres où de belles idées ont été proposées.

Merci à tous de votre compréhension.

Isabelle Dubé,
Directrice des ressources humaines

CAMPAGNE CENTRAIDE 2024

La campagne de **Centraide** est maintenant de retour. Cette campagne a pour thème principal « À go, on Centraide ». Les dons que **Centraide** reçoit sont réinvestis pour soutenir la réussite des jeunes, pour assurer l'essentiel, pour briser l'isolement social ainsi que pour bâtir des milieux de vie rassembleurs. Vous pouvez contribuer à cette campagne en procédant à un don à partir du site web de l'association : <https://www.centraide-mtl.org/>

Merci pour votre soutien et pour votre encouragement.

Louise Lafrance et Lucie Leroux,
Bénévoles de la campagne de Centraide

Histoire de vie

Vers la création de liens

Nous avons le plaisir de vous informer que nous travaillons actuellement sur projet innovant qui pourrait apporter une véritable valeur ajoutée aux unités de vie de nos centres ! Nous retravaillons le modèle des histoires de vies des résidents, dans sa forme, son contenu et son emplacement, afin de favoriser l'utilisation de ce précieux outil pour personnaliser les contacts du personnel avec tous les résidents. Nous avons à cœur de créer des liens entre les résidents sur les unités, et entre les résidents et le personnel qui s'occupe d'eux. Cette démarche s'inscrit directement dans l'esprit de la nouvelle politique d'hébergement et de soins et services de longue durée. Nous sommes confiants qu'elle contribuera au développement de petites communautés sur chaque unité.

Muriel Frénois,

Coordonnatrice du milieu de vie et des services professionnels

UN CADEAU POUR LES FÊTES

Durant la période des Fêtes, vous pourriez être tentés d'offrir aux intervenants un petit cadeau ou un pourboire pour les remercier des services rendus.

Sachez que chaque membre du personnel dispense les soins avec le même souci de compréhension à chacun des résidents. C'est pourquoi les membres du personnel ne sont pas autorisés à accepter des cadeaux ou des pourboires. Si vous désirez démontrer votre satisfaction, vous pouvez toujours écrire une carte ou une note de remerciement. Votre bonne humeur est aussi un grand signe de reconnaissance pour le personnel.

Si vous désirez absolument offrir un cadeau, il doit être adressé à l'ensemble des employés d'une équipe de travail. Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration.

La direction

SÉCURITÉ POUR TOUS

L'arrivée du temps froid et de la neige est à nos portes, il est donc important pour les visiteurs d'utiliser les vestiaires situés aux rez-de-jardin pour le CHSLD St-Georges et au rez-de-chaussée pour le Centre Le Royer. La réceptionniste de chaque installation peut vous guider. De plus avec la neige qui arrive, nous invitons les visiteurs à porter des couvre-chaussures et à nettoyer leurs bottes avant d'entrer dans les établissements. Ces mesures permettent de réduire les risques de chutes chez les résidents, les visiteurs et le personnel.

Merci à tous de votre compréhension !

Jonathan Robillard,

Directeur des soins infirmiers

ENTREPRISE EN SANTÉ

Dans le cadre de la démarche Entreprise en Santé, le sondage Santé et mieux-être a été soumis durant le mois de novembre à tout notre personnel.

Grâce à une forte mobilisation, nous avons rempli nos objectifs et atteint un taux de participation record de 87,5% !

Les résultats du sondage seront transmis au début de l'année 2025.

Judith Lafortune,

Adjointe à la direction générale