



Un milieu de vie qui me protège... nous le bâtissons, un geste à la fois.



En guise de présentation de la 12^e édition de la Semaine sur les droits, Vigi Santé, ses comités de résidents ainsi que leurs différents partenaires ont choisi de mettre de l'avant le thème « *Un milieu de vie qui me protège... nous le bâtissons, un geste à la fois* ». Ce thème fait évidemment référence à un droit reconnu dans la Charte des droits et libertés selon lequel « Les personnes âgées et les personnes en situation de handicap ont le droit d'être protégées contre toutes les formes d'exploitation. » (art. 48)

Plus récemment, au Québec, c'est la loi 115 (Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité) qui a mis de l'avant l'obligation de dénoncer tout geste de maltraitance. Elle reconnaît la responsabilité de tous ceux qui offrent des services de santé et des services sociaux de dénoncer, prévenir et agir pour faire cesser tous gestes de maltraitance envers des personnes vulnérables. En bref, elle demande aux organisations et à leur personnel d'être de réels défenseurs de ces personnes. À l'opposé de la maltraitance, il y a évidemment la bientraitance, qui se compose de tous les gestes et

attentions qui font que la personne se sent respectée, considérée, appréciée.

C'est donc en faisant la promotion de la bientraitance et aussi, de notre devoir de protection et de sécurité envers les résidents que la Semaine sur les droits s'amorce. Réaffirmons ce droit primordial pour les résidents, celui de vivre dans un milieu de vie qui les protège.



« **La bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne.** »

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022, MSSS.



Toute personne, quel que soit son âge, son état de santé ou son milieu de vie, a droit au respect de l'ensemble des droits et libertés que lui garantit la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Parmi les droits spécifiques aux personnes hébergées ou en situation de vulnérabilité, on retrouve le droit à la protection : protection lorsque le résident ne peut plus répondre pour lui-même, protection contre la discrimination, protection contre les accidents, protection contre toute forme d'exploitation, protection contre la maltraitance, etc.

L'objectif de la Semaine sur les droits 2019 est de nourrir la réflexion et de favoriser la sensibilisation et l'éducation face au droit à la protection afin d'assurer la prévention des situations indésirables, d'éviter des situations d'exploitation et de promouvoir la bientraitance de la clientèle en tout temps.

Les relations interpersonnelles jouent un rôle déterminant au regard du droit à la protection. La communication est un élément essentiel afin de créer une culture de confiance entre le résident et le soignant et d'assurer ainsi la protection de la personne hébergée. Elle est aussi le principal outil et le meilleur moyen, accessible à tous, afin de valoriser la dimension humaine de la protection de la clientèle.

Comme vous en êtes sûrement informés, la procédure d'examen des plaintes est un des moyens permettant d'assurer la protection de

la clientèle. Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts aux résidents.

Apportons chacun notre contribution afin de protéger les résidents, car c'est « **un geste à la fois** » qu'on crée un milieu de vie empreint de bientraitance.

Je souhaite à tous une bonne réflexion et une bonne Semaine sur les droits 2019 !



Bonnie Helwer
Commissaire aux plaintes
et à la qualité des services

COURRIER DU LECTEUR



« Je me sens bien ici à Vigi Marie-Claret parce que le personnel est courtois, compréhensif et dévoué aux résidents. Tout le monde se sent protégé ici. Je n'ai jamais assisté à un geste de maltraitance.

Par contre, si pareille situation devait survenir, je n'aurais pas peur de parler, car c'est mon droit de parler, de porter plainte. Il y a des personnes-ressources qui sont là pour nous écouter, tel que la chef d'unité, la conseillère en milieu de vie ou le comité de résidents, qui est là pour nous représenter. »

Willy Torchon

*Résident, Vice-président
du Comité de résidents*



« Il est important que nos valeurs personnelles soient en concordance avec les valeurs de l'organisation, dans laquelle nous évoluons. *L'humain au cœur de notre agir...* cette phrase d'une grande portée, résonne en nous. Car elle englobe des valeurs humaines importantes à nos yeux, dont le respect, la dignité, l'acceptation, la considération, l'accueil, l'ouverture, l'entraide, la solidarité, l'écoute, la bienveillance, l'empathie, l'affection et l'amour envers d'autres êtres humains. Travailler en hébergement, auprès des résidents est une source intarissable d'apprentissages, d'inspiration. En cette Semaine sur les droits, et aussi tout au long de l'année, nous nous

engageons à faire rayonner les droits des résidents en nous impliquant dans ce beau milieu de vie ! »

*Christine Henri / Alexandra Germain
Conseillères en milieu de vie, Vigi Brossard,
Vigi Montérégie, Vigi Deux-Montagnes /
Vigi Pierrefonds, Vigi Dollard-des-Ormeaux*



« L'arrivée en CHSLD est souvent un atterrissage forcé tant pour le résident que nous accueillons que son entourage. À cet effet, nous travaillons à tisser un lien de confiance et nous veillons à faire équipe ensemble avec eux dès l'admission. Par le biais de nos services, nous tentons d'atténuer cette impression de perte de contrôle que peut ressentir le résident sur sa vie. Mon rôle comme chef d'unité est de faire ressortir et surtout tenter d'appliquer dans le respect le plus total, la trajectoire qu'aurait souhaitée le résident pour lui-même, n'eût été de sa perte d'autonomie. Cela peut être éprouvant pour les proches qui entourent la personne que nous accueillons puisque tous n'ont pas la même perspective, ni la même aisance face à l'inéluctable. Encore ici, mon rôle sera de mettre en lumière comment ON peut faire le bien tous ENSEMBLE pour le mieux-être du résident sous nos soins. »

Natalie Noël

Chef d'unité pour Vigi Les Chutes

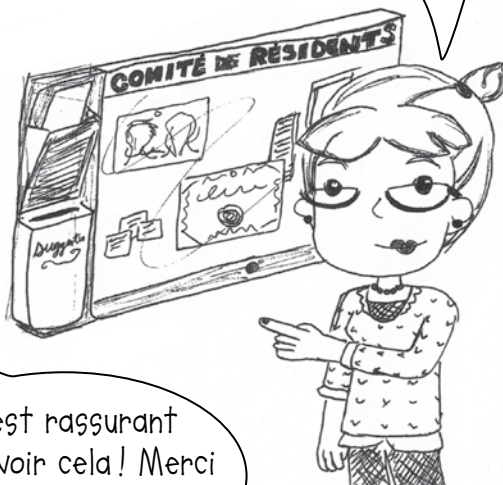
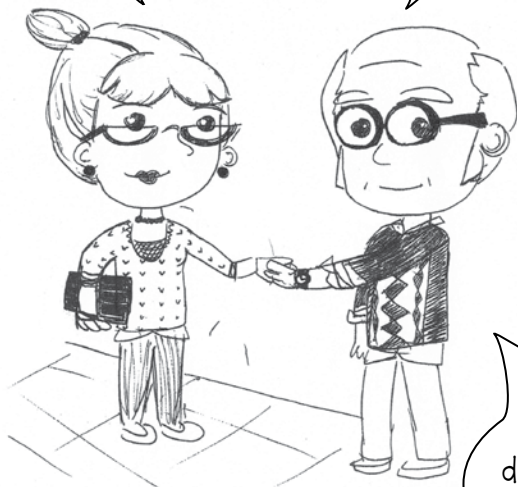
M. Sansouci, conjoint d'une nouvelle résidente, et Mme Labonté, membre de famille et également membre du comité de résidents, se revoient quelques jours après l'activité d'accueil au centre d'hébergement....

Bonjour ça se passe toujours bien pour votre épouse ?

Oui, elle s'adapte tranquillement. Justement, j'avais des questions par rapport aux rendez-vous médicaux... J'avais aussi une idée pour la terrasse.

Vous savez qu'en tout temps vous pouvez vous référer à l'infirmière de votre épouse. Le comité de résidents a une boîte vocale et une boîte à suggestions et vous pouvez lui faire part de vos suggestions. Nous sommes là pour représenter les intérêts et les droits des résidents.

C'est rassurant de savoir cela ! Merci pour les informations !



LE JEU DES 8 DIFFÉRENCES

En regardant ces deux images, pouvez-vous identifier dans celle de droite, les gestes de bientraitance et de protection posés auprès de la résidente, contrairement à celle de gauche ?



Illustrations : Félix Turpin

RECETTE DE LA BIENTRAITANCE



Voici les quelques ingrédients à avoir sous la main :

- > Une grande ouverture à l'autre
- > Beaucoup de respect de la dignité humaine
- > De la considération à profusion
- > Énormément d'écoute
- > De la souplesse en continu
- > De grandes doses de chaleur humaine
- > Votre plus beau sourire

N'ayez crainte, vous pouvez abuser de ces ingrédients, et même en ajouter au besoin. À consommer tous les jours sans modération.

Avertissement : La bientraitance a des effets secondaires positifs sur votre santé et celle de votre entourage.



Note du chef

Si vous observez quelque chose qui va à l'encontre de la bientraitance, veuillez dénoncer la situation à un intervenant de l'établissement en qui vous avez confiance.

« Le futur dépend de ce que nous faisons au présent. » Gandhi

PETITES ANNONCES

AUTODÉTERMINATION

Principe reconnaissant la capacité du résident de prendre des décisions en fonction de ce qui est le mieux pour lui. Et ce n'est pas tout! Ce principe vient inévitablement avec le respect des personnes. Ne manquez pas cette occasion de vous faire entendre.

CODE D'ÉTHIQUE

Ensemble des règles qui guident notre action auprès de la personne hébergée. Regorge d'exemples concrets et liste les droits et les responsabilités des résidents et de leurs proches. Un ouvrage de référence à avoir chez soi.



TOLÉRANCE ZÉRO FACE À TOUTE FORME DE MALTRAITANCE

Principe d'actualité au cœur de notre code d'éthique. Protège les résidents et leurs proches durant leur séjour et assure la bientraitance face à chacune des personnes hébergées. Disponible pour livraison immédiate.



SEMAINE SUR LES DROITS DES RÉSIDENTS

Évènement annuel à ne pas manquer! Le fruit d'une collaboration entre l'établissement, les comités de résidents et la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Reconnue à travers la province. Une semaine de plaisir garanti! Restez à l'affût de la programmation dans votre CHSLD.



COLLECTION DE FASCICULES INFORMATIFS « ENTRE VOUS ET MOI »

Une collection de 32 fascicules d'information portant sur plusieurs sujets pertinents dont la sécurité, la dysphagie, la gestion des risques, le consentement aux soins, la gestion de la douleur et plus encore. Une collection indispensable pour toute personne ayant un intérêt à la vie en CHSLD. Contactez votre comité de résidents sans tarder pour vous procurer la collection.



SANTÉ • BIEN-ÊTRE



PRENDRE SOIN DE SOI POUR PRENDRE SOIN DES AUTRES

À Vigi Santé, le code d'éthique, la politique de bientraitance et la promotion de la civilité en milieu de travail encadrent nos interactions avec les résidents et leurs proches.

Toutefois, au quotidien, que nous soyons résidents, médecins, employés, bénévoles ou visiteurs, nous partageons la responsabilité individuelle et collective d'adopter des gestes de bientraitance envers tous les résidents. Pour ce faire, nous devons aussi prendre soin de nous.

QUOI FAIRE POUR PRENDRE SOIN DE SOI SI VOUS ÊTES UN MEMBRE DE FAMILLE, UN PROCHE OU UN AMI ?

- > Organiser vos visites, en équilibrant vos propres besoins de repos, de loisirs, ou de temps libres;
- > Initier des contacts avec d'autres personnes significatives au centre pour échanger, discuter, partager;

- > Maintenir une communication ouverte avec le personnel afin de communiquer vos préoccupations pour éviter qu'elles ne deviennent source de frustration;
- > Collaborer à la recherche de solutions avec le personnel.

QUOI FAIRE POUR PRENDRE SOIN DE SOI SI JE SUIS UN INTERVENANT ?

- > Me rappeler la raison d'être de ma présence au centre d'hébergement;
- > M'intéresser à l'histoire de vie du résident pour créer avec lui des échanges agréables et satisfaisants pour nous deux;
- > Profiter des différentes formations offertes par le centre;
- > Propager mon sourire.



CINÉMA



À L'AFFICHE CETTE SEMAINE : Un film mettant en scène des acteurs bien de chez-nous, nous livrant des témoignages sur leur vision du respect. D'une durée de 2 minutes, ces deux capsules vous feront réfléchir sur votre vision du respect en CHSLD. Disponible uniquement sur le web à www.vigisante.com. Ne manquez pas cette projection !



SUCCÈS-SOUVENIR : Revoyez «Le respect et l'exercice des droits en



CHSLD». Cette vidéo de 16 minutes vous propose un aperçu des droits des personnes hébergées, à travers des scènes émouvantes. Revoyez ce succès qui vous plongera au cœur du quotidien des résidents. Disponible en ligne à www.vigisante.com.



UN CLASSIQUE : « *Le CHSLD, un milieu de vie à découvrir* » est toujours en tête du Box-Office, avec plusieurs centaines de visionnements. Cette vidéo acclamée par les critiques a déjà récolté plusieurs prix. Il vous amène au cœur d'un environnement unique, afin de vous en montrer les facettes les plus intéressantes. Revoyez cette vidéo d'une durée de 14 minutes. Disponible à www.vigisante.com.



MOTS CACHÉS

ACTION

CONFIANCE

DEFENDRE

DROITS

DIRE

PROMOUVOIR

PROTECTION

PROTEGER

RENSEIGNER

RESIDENT

SECOURS

D	I	R	E	D	R	O	I	T	S
R	I	O	V	U	O	M	O	R	P
R	E	N	G	I	E	S	N	E	R
A	C	A	C	T	I	O	N	C	O
M	E	C	N	A	I	F	N	O	C
P	R	O	T	E	G	E	R	P	A
N	O	I	T	C	E	T	O	R	P
S	E	C	O	U	R	S	G	N	E
M	E	D	E	F	E	N	D	R	E
T	N	E	D	I	S	E	R	N	T

RÉPONSE MOTS CACHÉS : ACCOMPAGNEMENT

• Attention portée à la résidente • Utilisation de l'appellation « *madame* » • Cognier avant d'entrer
 • Hauteur de la table adéquate • Tenue vestimentaire personnalisée • Plancher sec
 • Cloche d'appel accessible • Information personnelle non affichée

RÉPONSES LE JEU DES 8 DIFFÉRENCES :