

Accueillir
AVEC BIENVEILLANCE

Intégrer
AVEC HUMANITÉ

Soutenir
AVEC EMPATHIE

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT
POUR LES PROCHES AIDANTS EN DÉMARCHE
D'HÉBERGEMENT D'UN PROCHE



INTRODUCTION

InterAction Loisirs, anciennement connu sous le nom de Partage Humanitaire, contribue au bien-être et à la qualité de vie des personnes âgées vivant en ressource d'hébergement par le biais de l'animation en milieu de vie. L'expertise acquise au fil des ans auprès de cette population vulnérable, nous a éveillés à la réalité des proches aidants qui y poursuivent leur parcours d'accompagnement. Confronté à une grande diversité d'émotions, d'inquiétudes et de questionnements chez les proches aidants à leur arrivée en milieu d'hébergement, InterAction Loisirs a pris l'initiative de mettre sur pied le projet *Intégration proches aidants d'aînés* afin d'accentuer son action auprès de ces personnes.

ACCUEILLIR avec bienveillance, INTÉGRER avec humanité, SOUTENIR avec empathie sont les objectifs qui nous ont guidés dans l'élaboration de ce guide pour accompagner les proches aidants qui vivent souvent difficilement la transition entre le domicile et le milieu d'hébergement.

Concrètement, nous souhaitons qu'en consultant les six thématiques abordées dans ce guide, le proche aidant soit en mesure : de démystifier le milieu de l'hébergement et d'en comprendre l'organisation et le processus d'admission; de voir comment dans le contexte d'un nouveau milieu de vie pour son proche et une inévitable évolution de sa maladie, il pourra établir un climat de confiance et une bonne communication avec le personnel soignant avec qui il doit maintenant partager son rôle d'aidant; de réaliser comment il peut continuer à vivre des moments agréables avec son proche au sein d'une organisation qui possède ses valeurs, son mode de fonctionnement et ses contraintes ; et enfin apprendre à réorganiser sa vie et à utiliser son réseau de soutien.

Également, en complémentarité à ces fiches thématiques, vous trouverez à l'intérieur de cette pochette différentes informations, liens et sites de référence, dont un répertoire des ressources d'hébergement.

Merci à *L'APPUI pour les proches aidants de Laval* pour leur soutien financier, indispensable à la concrétisation de ce projet. Nous sommes reconnaissants envers ce précieux partenaire qui a saisi l'importance d'intégrer avec humanité les proches aidants d'aînés au sein des ressources d'hébergement.

Nos remerciements vont également aux proches aidants qui nous ont partagé leur expérience afin d'ajuster le contenu des thématiques à leur réalité ainsi qu'aux différents acteurs du milieu consultés pour leur précieuse collaboration.

Merci à Pierre Thibodeau, concepteur chez Javelot Design, qui a su habilement transposer en éléments graphiques notre vision de ce projet.

Merci à Manon Miousse, chargée de projet, à Nicole Giguère Poirier et Mélanie Chartrand de l'équipe administrative de Partage Humanitaire, qui ont fait équipe avec moi avec beaucoup de générosité et de professionnalisme afin de réaliser ce guide.

Marie Bouchart d'Orval
Directrice générale

Voici un outil pratique qui a pour objectifs de vous guider dans votre démarche d'hébergement. Tout en contribuant à diminuer votre appréhension face à cette réalité, il pourra favoriser votre intégration et celle de votre proche au sein de ce nouveau milieu de vie.

Le choix d'un milieu d'hébergement pour la personne en perte d'autonomie et pour sa famille est souvent une démarche complexe et alourdie par le processus administratif qui s'y rattache. Cette décision bouleverse la vie des familles en les plaçant devant un choix inévitable et la plupart des proches aidants vont passer par toute une gamme d'émotions alternant entre l'inquiétude, la culpabilité, la tristesse et la résignation.

La rareté des places en hébergement est une problématique majeure qui complique l'accès aux services. Dès que tous les services d'aide à domicile offerts par le Centre local de services communautaires (CLSC) ont été épuisés, les familles sont confrontées à elles-mêmes et elles réalisent concrètement que l'accompagnement à domicile d'un proche en perte d'autonomie s'avère de plus en plus difficile. Plusieurs proches aidants, incertains de leur décision, ont tendance à reporter le moment de l'entrée en hébergement de leur proche. En dépassant ainsi leurs limites et en retardant la démarche d'hébergement, un sentiment d'épuisement et une baisse d'énergie peuvent s'installer de façon insidieuse chez le proche aidant qui doit faire face à la lourdeur de la tâche que constitue le prendre soin d'un proche.

Il serait avantageux pour les proches aidants d'ânés de prendre contact avec un des organismes du milieu dont la mission est de leur offrir du support dans leur rôle souvent difficile et de trouver avec eux des pistes de solutions. De plus, dans chacune des régions du Québec, les proches aidants peuvent compter sur le regroupement L'APPUI, dont l'objectif est d'améliorer la qualité de vie des proches aidants d'ânés en leur offrant du support et en les dirigeant vers des services de répit, de formation, d'information ou de soutien psycho-social (voir coordonnées dans la pochette).

Le fait d'envisager l'entrée en hébergement d'un proche est souvent perçu, à tort, comme un échec et un aveu d'incapacité à gérer la situation par les proches aidants et les familles. Cette étape d'accompagnement est souvent porteuse d'un fort sentiment de culpabilité chez les proches aidants, lesquels ont de la difficulté à reconnaître que l'entrée en hébergement fait partie du processus d'accompagnement d'un proche. À cette étape, si cela n'est pas déjà fait, force est d'admettre que le moment est venu de faire équipe avec des professionnels pour voir au bien-être et à la sécurité de votre proche et ainsi préserver votre qualité de vie et la sienne.

Mécanisme d'accès à l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie

Si votre décision est prise et que vous savez que votre proche doit éventuellement entrer en hébergement, vous devez consulter les intervenants du Centre de la santé et des services sociaux de votre région. La première démarche sera donc de communiquer avec le CLSC de votre territoire, lequel déléguera un travailleur social qui prendra contact avec vous.

Suite à cette première rencontre, un médecin et un travailleur social compléteront une grille d'évaluation des capacités et incapacités de votre proche, de même qu'une grille d'évaluation médicale qui permettront d'établir son profil de perte d'autonomie. À partir de ces outils de mesure, il sera possible de déterminer les incapacités et les besoins d'aide de votre proche. C'est le travailleur social qui vous informera et vous accompagnera tout au long du cheminement de la demande d'hébergement. Vous pourrez communiquer régulièrement avec cette personne et ainsi suivre l'évolution de votre dossier. L'attente et l'incertitude étant souvent source d'anxiété, n'hésitez pas à aller chercher du soutien psychologique, si le besoin se fait sentir.

Votre demande d'accès à l'hébergement sera ensuite acheminée au service régional d'admission du Centre de Santé et de Services Sociaux, lequel oriente et coordonne les admissions. C'est donc ce service qui étudiera le dossier de votre proche et qui prendra la décision finale sur le type d'hébergement le mieux adapté à ses besoins. Il sera toutefois pertinent de considérer la distance à parcourir entre votre résidence et la ressource d'hébergement avant d'émettre votre opinion sur le choix du lieu de l'hébergement souhaité, ceci afin d'éviter l'épuisement de votre part.

Il est important de noter que toutes les étapes menant à l'hébergement peuvent prendre plusieurs mois, dépendant de la liste d'attente de chaque établissement.

Généralement, ce sont les médecins et les intervenants du soutien à domicile (travailleur social, infirmier et autre personnel) qui réfèrent les personnes pour l'hébergement. Cependant, si votre proche est hospitalisé et qu'il n'est pas encore connu du CLSC, et si l'équipe soignante du centre hospitalier juge que celui-ci ne peut retourner vivre à domicile, il se pourrait qu'un membre de cette équipe remplisse la demande d'hébergement.

Les différentes ressources d'hébergement possibles

SI VOTRE PROCHE EST SEMI-AUTONOME :

1) Les résidences privées avec services d'assistance personnelle *(avec le support professionnel du réseau de la santé)*

Les résidences avec services d'assistance personnelle offrent au moins un des six services suivants : soins d'hygiène, aide à l'alimentation, mobilisation, déplacement, distribution des médicaments et loisir.

Les tarifs d'hébergement des résidences privées peuvent varier d'un établissement à l'autre et ils sont fixés par les propriétaires. Des frais peuvent s'ajouter selon les services d'assistance personnelle nécessaires.

Les résidences privées pour personnes âgées ont l'obligation d'être certifiées. Pour connaître leur état de certification, il suffit de consulter le « Registre des résidences privées pour âgés » du Ministère de la Santé et des Services sociaux.

La plupart des résidences privées pour aînés ne sont pas subventionnées par le réseau de la santé; cependant, avec l'alourdissement de la clientèle et le manque de ressources, les Centres de santé et des services sociaux peuvent réaliser des ententes avec le réseau privé.

2) Les ressources intermédiaires

(avec le support professionnel du réseau de la santé)

Une ressource intermédiaire est une entreprise privée rattachée à un établissement public du réseau de la santé. Elle offre un milieu de vie adapté aux besoins des personnes dont la perte d'autonomie varie de légère à moyenne. Ces personnes nécessitent de l'aide, de l'assistance et du soutien dans l'accomplissement de leurs activités quotidiennes (AVQ) et ont besoin d'un encadrement constant. Le tarif pour les ressources intermédiaires est fixé par la Régie d'assurance maladie du Québec.

SI VOTRE PROCHE EST EN LOURDE PERTE D'AUTONOMIE :

Les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)

(avec le support professionnel du réseau de la santé)

Les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) accueillent des personnes en lourde perte d'autonomie qui ne peuvent plus vivre à domicile. Il existe trois catégories de centres d'hébergement de ce type: les CHSLD publics, les CHSLD privés conventionnés et les CHSLD privés autofinancés.

Tous ces centres doivent offrir des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance avec le support de toute une équipe de professionnels : médecins, infirmiers, préposés, nutritionnistes, ergothérapeutes, physiothérapeutes, travailleurs sociaux, intervenants en loisirs et autres.

Concernant les établissements publics et privés conventionnés, ils sont assujettis aux mêmes règles mais leur différence est de nature administrative et elle touche particulièrement la propriété et la gestion de l'immeuble. Le tarif pour ces établissements est fixé par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) en fonction du type de chambre et du revenu de la personne hébergée. Si les revenus de la personne sont insuffisants, une demande d'exonération peut être complétée à la RAMQ. Un outil de simulation du calcul de la contribution financière est disponible sur le site internet de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Les CHSLD privés autofinancés sont des CHSLD qui n'ont pas d'entente financière avec le réseau de la santé. Ces établissements doivent toutefois détenir un permis du Ministère de la Santé et des Services sociaux pour pouvoir opérer et être agréés. Les tarifs exigés par ces centres varient selon les services offerts et la totalité des coûts est assumée par les résidents.

L'hébergement imminent de votre proche vous place devant l'inconnu et l'incertitude ressentie est tout à fait normale. Une nouvelle étape commence pour vous et votre proche, et vous allez apprendre ensemble à démystifier ce nouvel environnement.

Les centres d'hébergement sont, avant tout, des milieux humains et nous gagnons tous à mieux les connaître. La prudence est de mise face aux idées préconçues et souvent véhiculées dans les médias concernant ces établissements et il vaut mieux avoir la chance de les fréquenter avant d'émettre une opinion quelconque.

La vie en établissement doit être une source de bien-être et de réconfort; c'est pourquoi une équipe de gens qualifiés et compétents y travaille et prend soin de votre proche avec vous. Gardez toujours en tête que le personnel des établissements souhaite, comme vous, que tous les résidents soient heureux et qu'ils trouvent du plaisir à leur existence malgré leur perte d'autonomie.

Votre rôle de proche aidant va dorénavant se transformer, car vous ne serez plus seul à prendre soin de votre proche. Vous ferez dorénavant partie d'une équipe multidisciplinaire centrée sur le bien-être de cette personne. Plus vous parviendrez à saisir les règles internes de l'établissement, plus vous serez partie prenante du plan de soins mis en place pour le confort de votre proche et plus il vous sera possible de jouer le rôle important qui vous incombe.

Dans votre parcours d'accompagnement, vous connaîtrez inévitablement divers états émotionnels; vous aurez donc quelques ajustements à faire pour vous adapter au fonctionnement de ce nouveau milieu de vie pour votre proche. Afin de vous aider dans cette démarche, voici deux attitudes gagnantes à adopter: celle d'apprendre à faire confiance au personnel du milieu et celle de pratiquer le lâcher prise.

Lorsqu'on arrive dans un nouveau milieu et que les règles sont déjà établies, il se peut qu'il y ait des divergences d'opinions et d'interprétations entre les parties. Afin de favoriser une collaboration mutuelle, il faudra, de part et d'autre, faire preuve d'ouverture en prenant en considération l'expérience et les compétences de chacun.

Il ne faut pas oublier que chaque établissement a ses particularités. C'est pourquoi l'accueil des résidents et de leurs proches peut varier selon le type de résidence et il peut être différent d'une ressource à l'autre. L'important est de trouver un milieu d'hébergement qui rejoint à la fois les besoins de votre proche et vos critères personnels.

La préadmission

Quelques semaines avant l'arrivée de votre proche, vous serez invité à une visite de l'établissement. Habituellement, c'est le travailleur social de la ressource d'hébergement qui supervise cette première visite afin de bien planifier l'admission éventuelle de votre proche. Toutefois, peu importe la fonction de la personne qui vous accueillera, cette personne mandatée par la ressource d'hébergement est tout aussi apte à répondre aux questions d'ordre technique ou logistique.

Le premier contact avec le personnel est toujours très important et donne le ton pour la suite de la cohabitation. Il faut donc être à l'aise de poser toutes les questions susceptibles de vous éclairer sur le fonctionnement de la ressource d'hébergement afin de dissiper vos inquiétudes. À titre d'exemples, vous pouvez demander si on peut vous fournir un dépliant sur le fonctionnement de l'établissement, vous informer des heures de la routine de soins et des repas, du service de buanderie, des heures de visites, de l'aménagement de la chambre, des activités de loisirs et d'autres services complémentaires.

Cette étape d'entrée en ressource d'hébergement est difficile à vivre pour les proches aidants qui, très souvent, ne savent pas comment accompagner leur proche dans cette transition. Il faut alors s'informer pour pouvoir apaiser ses inquiétudes et comprendre à quoi s'attendre de la vie en hébergement. Aller chercher du soutien auprès de sa famille, de personnes significatives, du personnel du réseau de la santé et de groupes communautaires s'avère primordial.

L'admission

La journée de l'admission est une journée exigeante qui génère son lot d'émotions. Lors de cette journée, on vous dirigera, en premier lieu, vers l'équipe de soins afin de compléter le dossier médical de votre proche et d'en établir le plan d'intervention. Vous serez ensuite invités à prendre connaissance des lieux et à accompagner votre proche à sa chambre.

Une personne désignée du service administratif vous aidera à remplir tous les documents requis pour l'ouverture du dossier de votre proche: (par exemple, les renseignements personnels, les frais pour les services de câble et de téléphone, le service de coiffure, les habitudes de vie de votre proche). Un « guide du résident » pourra aussi vous être remis à ce moment-là. Ce document donne une panoplie de renseignements sur le fonctionnement général de la ressource d'hébergement.

Durant la période d'intégration, il se peut que vous soyez déstabilisé face aux nombreuses questions posées par les différents professionnels du milieu qui devront intervenir auprès de votre proche. Cette collecte d'informations est nécessaire car elle vise à élaborer un portrait global de la condition de votre proche et ainsi permettre l'élaboration d'un plan d'action personnalisé qui répond à ses besoins spécifiques.

Par ailleurs, il est fort probable que votre proche réagisse à son arrivée dans ce nouvel environnement et, de votre côté, il se peut que vous ressentiez un vide, un sentiment de perte de contrôle, une impression d'être maintenant inutile. Ces réactions sont tout à fait normales et c'est durant ces moments précis que vous aurez besoin de votre réseau d'aide pour faciliter cette période de transition.

La post-admission

Quelques semaines après l'arrivée de votre proche en résidence, vous serez invité à participer à une rencontre avec l'équipe interdisciplinaire. Ce groupe vous rendra compte de l'évaluation globale de la condition de votre proche et vous informera de tous les aspects le concernant, en regard des soins nécessaires et des actions envisagées par les différents intervenants. Lors de cette rencontre, il est important pour vous de prendre votre place en tant que proche aidant et de partager avec eux toutes les informations pertinentes que vous possédez sur votre proche, ceci dans le but d'être partie prenante de son plan de soins.

De plus, pourquoi ne pas profiter de cette rencontre pour définir avec le personnel le support que vous pouvez apporter à votre proche afin de bien jouer votre rôle d'accompagnant? Il sera tout aussi important de préciser votre rôle quant aux interventions que vous pourrez faire auprès de votre aidé afin d'éviter toute interférence dans le plan d'action rédigé pour lui ou de mettre en péril sa sécurité et la vôtre. À titre d'exemples, vous pourrez vérifier s'il est pertinent pour vous d'aider votre proche à se lever de son fauteuil, à se mettre au lit ou à lui apporter de l'assistance au moment des repas. Par le fait même, vous devrez être confortable avec les tâches que vous pourrez accomplir et vous devrez fixer vos propres limites afin de ne pas assumer tout le travail exigé.

Une fois ces points clarifiés et après avoir démystifié la vie en ressource d'hébergement, grâce aux informations transmises par le personnel, vous et votre proche, devriez vous sentir davantage rassurés sur la dynamique de la vie en établissement afin de vivre plus sereinement cette étape de transition.

La mise en place d'une bonne communication est un moyen particulièrement efficace lorsqu'on intègre un nouvel environnement et qu'on souhaite établir des liens de qualité et ainsi créer une ambiance imprégnée d'une confiance mutuelle. La qualité des liens qu'on parvient à tisser avec le personnel et la complicité qu'on arrive à développer avec ces intervenants ont une influence directe sur la qualité de vie du milieu. Plus la communication est claire et précise de part et d'autre, plus elle contribue à diminuer les inquiétudes des individus et à solidifier les liens d'appartenance.

En tant que proche aidant, vous êtes un partenaire du centre d'hébergement et votre rôle se joue en complémentarité avec l'ensemble du personnel. Votre opinion compte tout autant pour eux et ces derniers gagnent à reconnaître l'expérience et les connaissances que vous possédez.

Il arrive parfois que certaines familles déstabilisées par la condition de santé de leur proche et par l'ambiance caractéristique du milieu communiquent difficilement ou de façon inadéquate leurs demandes et n'expriment que partiellement leurs besoins réels. La problématique des familles qui ont la critique facile et celles qui sont, soit trop présentes ou carrément absentes, empêche une saine communication. Le stress, l'incertitude, l'appréhension, le doute, la colère, la tristesse portent souvent les familles à surinvestir leur rôle et à solliciter de manière excessive le personnel ou, au contraire, à fuir toute interaction avec eux, allant jusqu'à ne plus visiter leurs proches. Ces situations reflètent souvent un malaise, une souffrance

émotionnelle ou un sentiment d'impuissance. Dans ce contexte souvent émotif, bien communiquer peut alors s'avérer complexe et ardu.

Afin de moduler vos attentes à la réalité des centres d'hébergement, il sera nécessaire pour vous et votre famille de bien saisir la réalité quotidienne du personnel et les contraintes institutionnelles auxquelles il est confronté. En fait, c'est en apprenant à mieux connaître les intervenants qu'on se rend compte que ces personnes sont là pour offrir le meilleur d'elles-mêmes à votre proche et ce, dans les limites de l'organisation et des compétences qu'elles possèdent. Entretenir des communications harmonieuses aura toujours des retombées positives sur vous et votre proche.

Dans la majorité des cas, la communication s'établit facilement avec le personnel mais, dans les cas de divergences d'opinions et de conflits, il faudra utiliser vos habiletés et vos stratégies de communication.

Pour une communication réussie en situation difficile

1) Réfléchir à la situation problématique et bien la définir

Comme la personne aidante a un lien émotif très fort avec la personne aidée, il peut parfois être difficile d'être objectif. Plusieurs éléments peuvent influencer l'objectivité tels que la relation avec votre proche, vos émotions, la reconnaissance ou non de votre besoin, la perception que vous avez de la situation et toute autre raison. Il est important de se questionner et de vérifier si le problème est dû à des différences de valeurs et/ou d'interprétations. Quelle est la situation problématique? Quels impacts cette situation a-t-elle sur moi? Sur mon proche? Sur le personnel soignant? Est-ce vous qui êtes affecté par la situation ou est-ce votre proche? Est-ce que le problème soulevé a un impact majeur sur le bien-être et la sécurité de votre proche? Avez-vous une alternative à proposer? Quelles sont les solutions possibles pour résoudre la situation problématique?

2) Choisir la bonne personne et le bon moment pour en discuter

Habituellement, la personne ressource à qui vous devez faire part d'une situation qui vous semble problématique est un membre du personnel infirmier responsable ou le gestionnaire responsable. En tout temps, il est recommandé de respecter la hiérarchie des rôles, même si, parfois, vous ressentez plus d'affinité avec certains membres du personnel. Il est toujours convenable de vous assurer de la disponibilité de la personne responsable que vous souhaitez rencontrer et de la pertinence du moment choisi. Sinon, vous proposez un rendez-vous à la convenance de la personne. Si vous ressentez un inconfort face à une situation problématique, il est important d'en parler le plus rapidement possible à la personne directement responsable afin d'éviter une détérioration de la situation.

QUELQUES CONSIGNES DE BASE À RESPECTER :

- › Se rappeler que le poste infirmier est un lieu de travail réservé au personnel.
- › Éviter de téléphoner ou de parler au personnel infirmier durant les heures de repas ou du changement de quart de travail.
- › Ne pas interpellier le personnel infirmier durant la distribution des médicaments afin d'éviter les risques d'erreurs pouvant encourir de lourdes conséquences.

3) S'exprimer le plus simplement et le plus clairement possible

Si vous avez des remarques à faire ou des plaintes à formuler, il est avantageux de le faire poliment, calmement et avec des preuves à l'appui de cette requête. Vous devez trouver la façon la plus simple et la plus claire de vous exprimer et attendre d'être calme avant d'entamer une discussion. En tout temps, il faut éviter d'entreprendre une communication sous l'effet de l'impulsion ou de la colère.

Prenez en considération que vous êtes maintenant dans une dynamique de groupe qui a ses propres règles et ses limites bien définies. Dans ce contexte particulier, il est difficile pour le personnel de répondre à un cas spécifique sans avoir une vision de la satisfaction de l'ensemble des individus.

4) Tenir compte de l'opinion du personnel

De par ses fonctions, le personnel est appelé à côtoyer de près les résidents et leur famille. Ces moments privilégiés permettent à ces intervenants expérimentés de bien connaître votre proche et de détecter la meilleure façon de voir à son bien-être et à sa sécurité. Souvent, c'est leur expertise qui les amène à faire une lecture différente de la vôtre, en regard des soins et de l'approche la mieux appropriée concernant votre proche. La meilleure attitude est de tenter de comprendre leurs points de vue pour qu'avec eux, vous puissiez arriver à trouver la meilleure solution.

Si la situation difficile perdure, qu'il ne semble pas y avoir de solutions, et que vous n'arrivez toujours pas à vous entendre avec la personne responsable, vous pouvez parler à d'autres personnes telles que le coordonnateur des soins, le chef d'unité, le responsable de l'établissement ou d'autres individus qui tenteront à leur tour de régler le problème avec votre collaboration.

5) Recourir à d'autres instances, s'il n'y a pas de solutions

Si votre insatisfaction demeure et que vous n'avez pas réussi à trouver de solutions à l'interne, vous pouvez vous adresser au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement ou au Protecteur du citoyen.

Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est une personne neutre et indépendante qui est responsable envers le conseil d'administration de l'établissement du respect des droits des résidents et du traitement diligent de leurs plaintes.

En dernier recours, et, si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez porter plainte auprès du Protecteur du citoyen qui examine les plaintes des personnes ou groupes de personnes qui croient avoir été traités de manière injuste ou incorrecte par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec.

Par ailleurs, le Centre d'assistance et d'accompagnement des plaintes de votre région (CAAP) peut vous aider dans vos démarches (voir coordonnées dans la pochette).

Après avoir abordé les différentes étapes de l'entrée en hébergement d'un proche et avoir répondu aux différentes interrogations des proches aidants d'âinés, il est temps maintenant de réfléchir sur les bienfaits de l'approche bienveillante en ressource d'hébergement.

Cette approche axée sur l'éthique, le respect et la dignité des personnes trouve son assise dans le respect inconditionnel des individus entre eux. Elle se traduit par une approche relationnelle de qualité tant au niveau de l'accueil que de l'échange verbal et/ou écrit.

Cette approche orientée vers la personne et le milieu constitue une culture inspirant les actions individuelles ou collectives d'un établissement ou d'un service et elle vise à préserver les sensibilités individuelles, les spécificités de parcours et les besoins dans leur ensemble. Par le fait même, elle véhicule les valeurs que sont le respect mutuel, l'authenticité et l'humanisme. En constante évolution, l'approche bienveillante varie selon les situations du moment, la personnalité des individus et le bon vouloir de tous.

Au coeur de la ressource d'hébergement, cette façon d'être et d'agir vise la reconnaissance des besoins de tous, ainsi que le mieux-être des individus, que ce soit en regard des personnes aidées, des personnes aidantes, des membres des familles, des intervenants, du personnel, des gestionnaires de la ressource et du personnel administratif. Elle place le bien-être de la personne au centre de toutes les actions.

Au sein d'un milieu d'accueil, tous les acteurs ont intérêt à développer cette approche qui consiste à miser sur leur savoir-être individuel afin de pouvoir se centrer sur la qualité du milieu, la justesse des interventions et l'ambiance générale.

Cette démarche humaniste qui vise à soutenir les individus avec sollicitude, par le biais d'une écoute sensible et d'une attention de qualité, permet de créer un environnement bienveillant et d'encourager les bonnes pratiques.

Cette attitude bienveillante a un grand impact sur la qualité du milieu tant au niveau des individus qu'au

niveau de l'environnement, car elle fait référence à la cordialité, à l'authenticité et à la mise en application d'un savoir-être.

Afin de parvenir à établir cette culture dans les ressources d'hébergement et d'en faire une pratique courante, il faut que tous soient convaincus de sa pertinence et s'investissent dans sa mise en place. Cette approche trouve sa source dans le bon vouloir de chaque personne qui décide de s'impliquer dans l'amélioration de la qualité de vie des individus et d'un milieu.

À titre de proches aidants d'âinés, vous pouvez exercer un rôle important dans l'implantation de cette culture de bienveillance et d'humanisation de l'environnement. Comment? En exprimant de façon harmonieuse vos demandes à la personne responsable, en faisant preuve de courtoisie malgré vos inquiétudes et en manifestant de la compréhension face à certains délais occasionnels dans l'obtention de réponses concernant vos préoccupations. Par votre attitude et votre compréhension, vous contribuez ainsi à cette action de concertation qui vise à sensibiliser l'entourage et, par le fait même, réussit à créer un climat harmonieux. Votre contribution dans le maintien de cette approche conviviale au sein de la ressource d'hébergement favorisera grandement votre intégration et celle de votre proche.

Un comportement courtois, malgré des préoccupations légitimes, est souvent le gage de relations interpersonnelles enrichissantes et il permet de traverser plus facilement les différentes étapes de la trajectoire d'accompagnement d'un proche.

En tant que proche aidant, vous pouvez démontrer votre satisfaction d'une façon tangible au personnel de l'établissement par un merci, un bon mot, un geste attentionné ou toute autre délicatesse qui démontre votre appréciation de leur travail. Il est toujours stimulant pour le personnel de recevoir ces marques de reconnaissance

qui signifient que la qualité de leur travail est reconnue et fait une différence.

En conjuguant nos efforts, nous arriverons à développer une synergie entre tous les acteurs, laquelle nous permettra d'établir à long terme des liens de confiance entre les intervenants et ainsi avoir un impact positif sur le mieux-être de tous. Il est dans notre intérêt de travailler ensemble pour rendre les milieux d'hébergement plus humains, car la vulnérabilité des résidents appelle à la collaboration et à la solidarité de tous.

Parfois, il faut simplement se demander de quelle façon, par mon attitude, je peux influencer le milieu.

Afin que les visites auprès de votre proche soient pour vous une source de satisfaction, quatre moyens pour y parvenir peuvent être utilisés: miser sur la simplicité, favoriser une présence de qualité, être attentif au moment présent et avoir des attentes réalistes.

La plupart du temps, les visites se déroulent bien et elles sont l'occasion de vivre des moments agréables. Votre présence et votre soutien sont essentiels au bien-être et à la qualité de vie de votre proche. Vous occupez une très grande place dans leur cœur et c'est pourquoi vos visites sont si importantes pour lui. Lorsqu'on demande aux résidents ce qui les rend heureux, la grande majorité d'entre eux nous confie que c'est de recevoir la visite de leurs proches, car leur famille est souvent la seule richesse qu'il leur reste.

Toutefois, la nouvelle réalité des milieux d'hébergement se traduit par un grand nombre de résidents qui présentent d'importants troubles cognitifs. Ainsi, dans certains cas, le processus évolutif de la maladie et la prise de certains médicaments peuvent compliquer les rapports interpersonnels. Il faut retenir que, lorsque les pertes d'autonomie sont reliées à l'aspect cognitif chez votre proche, la relation que vous maintenez par le biais de vos visites devient plus importante que le contenu de vos conversations avec lui. Rappelez-vous que la mémoire affective de votre proche demeure intacte et que, même s'il ne semble plus vous reconnaître, il ressent votre présence et votre affection.

Peu importe la condition de santé de votre proche, il a toujours besoin de contacts humains. En tant que proche aidant, vous devez faire appel à votre capacité d'adaptation et, parfois, des outils sont nécessaires pour parvenir à communiquer adéquatement avec lui. À cet égard, le personnel de l'établissement est en mesure de vous apporter son soutien et sa collaboration.

Pour que vos visites soient agréables, il est souhaitable de vous y présenter avec une attitude sereine afin de favoriser un climat harmonieux et calme. Ce n'est pas l'activité elle-même ni sa durée qui est importante, mais plutôt les moments de bonheur et de bien-être qu'elle procure. Il vaut mieux visiter votre proche plus souvent mais de courte durée et ainsi privilégier la qualité à la quantité de vos rencontres. Vous devez aussi accepter

que parfois, malgré vos efforts, vos multiples attentions et vos bonnes intentions, il se peut que votre proche ne soit pas réceptif. En tout temps, vous ne devez pas vous sentir visé personnellement par ses réactions et surtout pas responsable de sa condition.

Dans la mesure du possible, laissez le libre choix des activités à votre proche, écoutez ce qu'il dit et, malgré ses difficultés, continuez de lui apporter votre soutien. L'important est de miser sur tout ce que votre proche est encore capable d'accomplir et ainsi lui permettre de conserver son autonomie, si minime soit-elle, et ce, le plus longtemps possible.

En tout temps, faites-vous confiance, écoutez votre cœur et suivez votre instinct car, étant la personne qui le connaît le mieux, vous avez sûrement la bonne façon d'intervenir auprès de lui. Procédez par essais/erreurs tout en priorisant des moments de qualité. Appréciez l'instant présent, adoptez son rythme, ajustez-vous à ses humeurs et acceptez que maintenant, pour entrer en relation avec votre proche, vous devez développer un autre mode de communication.

Il y a différentes façons d'agrémenter les visites et de rompre la routine. Vous pouvez varier le lieu de votre visite comme par exemple, aller sur le balcon, vous promener dans la cour intérieure ou dans le coin jardin, profiter de la balançoire, aller dans la salle d'activités ou dans tout autre endroit privilégié par votre proche. Vous pouvez aussi varier les jours et les heures de visites afin d'éviter la monotonie.

Il faut retenir que ce sont souvent des activités très simples qui favorisent le bien-être de votre proche. À titre d'exemples, elles peuvent se définir ainsi: faire une visite de la ressource d'hébergement, écouter de la musique, regarder des photos, feuilleter des revues, compléter un casse-tête, l'impliquer dans le rangement de ses effets personnels, partager une pause-café, admirer un coucher de soleil, apporter un mets ou une collation préférée.

Toutes ces activités peuvent faire une différence autant dans la journée de votre proche que dans la vôtre. Plus vous entretenez des relations significatives avec lui, plus ces moments laisseront une trace émotive dans son cœur et dans son esprit.

Outre ces suggestions, un des moyens accessibles pour enrichir vos visites est sans contredit d'accompagner votre proche aux activités proposées par le service d'animation-loisirs de la ressource d'hébergement.

Le Service d'animation-loisirs : lieu de rencontre privilégié

Tous les intervenants du milieu s'entendent pour dire que les activités de loisirs mettent de la vie et de la joie dans le cœur des résidents, favorisent une meilleure ambiance et constituent une passerelle pour réunir les proches et les proches aidants.

D'entrée de jeu, nous ne sommes pas portés à penser que les activités de loisirs peuvent vous aider en tant que proche aidant à intégrer ce nouvel environnement et pourtant, le service de loisirs est un endroit où l'accueil, le soutien et l'écoute sont mis à l'avant-plan. Le loisir est une « porte d'entrée » naturelle qui facilite votre intégration tout en vous offrant du soutien. Les activités de loisirs favorisent le rapprochement des familles et permettent de développer un sentiment d'entraide et de solidarité avec d'autres résidents et des familles vivant la même situation.

En ayant un rôle clé au sein de la ressource d'hébergement, les intervenants du service de loisirs peuvent assurément vous aider à mieux intégrer ce nouvel environnement.

Le mandat d'un service d'animation-loisirs est d'offrir des activités diversifiées et adaptées aux capacités physiques et cognitives de chacun des résidents. La programmation des activités offertes est basée sur les besoins fondamentaux des individus tels que: physique, intellectuel, social, de divertissement, d'expression et de créativité.

Le loisir permet d'animer et de dynamiser le milieu de vie et il met l'accent sur les capacités et les forces des participants de même que sur la mise en valeur de leur potentiel. Les bienfaits des activités de loisirs sont nombreux; ils permettent, entre autres, de diminuer l'anxiété, de maintenir des contacts sociaux et d'augmenter le sentiment d'appartenance.

À l'arrivée de votre proche, un intervenant de l'équipe de loisirs ira le rencontrer afin de connaître son histoire de vie et de valider ses intérêts, dans le but de favoriser sa participation aux activités. Un calendrier des activités offertes est souvent affiché dans les chambres des résidents et à plusieurs endroits dans la ressource d'hébergement. Prenez le temps de le consulter pour voir quelles sont les activités susceptibles d'intéresser votre proche et de susciter votre intérêt.

Des activités de loisirs constituent des petites doses de bonheur qui donnent du sens et de la saveur à la vie. En loisirs, l'aspect relationnel est toujours valorisé et accompagner un proche dans ces occasions permet à tous de partager un agréable moment. Il est bon de se rappeler que beaucoup de résidents continuent d'apprécier la vie après avoir vécu leur période d'adaptation et que les activités de loisirs peuvent améliorer grandement leur qualité de vie.

L'accompagnement d'un proche en perte d'autonomie demande beaucoup d'investissement pour les proches aidants et engendre souvent un stress émotionnel important qui joue sur leur degré d'énergie. Dans une situation d'accompagnement, les demandes fusent de toutes parts et les décisions à prendre, parfois très rapidement, sont nombreuses. Toutes ces diverses sollicitations contribuent à alourdir la tâche des proches aidants et leur donnent parfois la sensation d'être constamment à bout de souffle.

Les proches aidants d'ânés ressentent souvent un sentiment de culpabilité et ont peine à bien identifier et reconnaître leurs limites. Plusieurs, ayant de la difficulté à se reconnaître comme proche aidants, résistent même à admettre leur besoin d'aide.

Dans les moments de turbulence, il est avantageux de pouvoir compter sur un réseau de soutien pour exprimer ses difficultés à bien exécuter la tâche et pour solliciter de l'aide. Le réseautage est un système qui comporte plusieurs avantages et qui contribue à diminuer l'isolement, la solitude et le sentiment d'impuissance chez les personnes aidantes. Lorsqu'on a la chance d'avoir un réseau de proximité déjà en place, il ne faut pas hésiter à faire appel à ces personnes pour prendre la relève et ainsi partager les responsabilités. D'autres membres de la famille ou du personnel de la ressource d'hébergement, du personnel du réseau de la santé et des organismes communautaires peuvent se rendre disponibles pour vous aider à bien vivre l'accompagnement de votre proche tout en contribuant au maintien de votre qualité de vie, et vous ne devez pas hésiter à communiquer avec eux.

Par ailleurs, si vous n'avez pas la chance de pouvoir compter sur un réseau de soutien, il n'est jamais trop tard pour en établir un et il y a plusieurs façons de le faire. Tout d'abord, il faut savoir repérer les ressources dans votre entourage, prendre contact avec les intervenants du milieu de la santé et ceux du milieu communautaire, impliquer vos proches, vos voisins, vos collègues et les personnes signifiantes pour vous. Il est important d'exprimer clairement vos besoins et ne pas hésiter à parler de la situation qui vous préoccupe afin de maximiser vos chances d'obtenir l'aide adéquate. Une fois le réseau mis en place, il faudra le cultiver afin qu'il perdure dans le temps en sachant reconnaître la contribution de chacun et apprécier leur précieuse collaboration.

Souvent, les proches aidants se questionnent sur la nécessité de demander de l'aide et sur l'importance de prendre soin de soi. Prendre en considération ces deux aspects importants permet d'éviter l'épuisement et de tomber dans le piège du surmenage, au détriment de sa propre santé. Un stress élevé sur une période prolongée, comme l'exige l'accompagnement d'un proche en perte d'autonomie, suscite une demande d'énergie considérable et peut être néfaste à long terme.

Lorsqu'on hésite à demander de l'aide, par sentiment de redevance, il faut garder en tête le principe du « donner au suivant » qui est : Un jour, on donne et un jour, on reçoit. Quand on ose solliciter de l'aide, on réalise à quel point les gens aiment se sentir utiles et souhaitent offrir leur soutien.

Après avoir franchi les étapes d'admission de votre proche en ressource d'hébergement, le support de votre entourage est tout aussi important que lorsqu'il vivait à domicile, d'où la nécessité de développer le réflexe de demander de l'aide pour vous-même et non seulement pour lui, votre aidé. Plus vous prendrez soin de vous, plus vous serez apte à prendre soin de lui. Vous pouvez proposer aux personnes de votre entourage des actions à poser pour vous épauler et participer au continuum de soins de votre proche tels que partager les heures de visites, faire vos courses ou l'accompagner aux activités de loisir. Pour assurer une meilleure coordination, ces différentes tâches peuvent être inscrites sur un calendrier de présence afin de bien préciser les rôles de chacun et éviter toute ambiguïté.

Il est bon de retenir que s'oublier totalement pour soutenir l'autre et se considérer comme la seule personne responsable du bien-être de la personne aidée ne sont pas les meilleures solutions, car ces attitudes peuvent graduellement conduire à l'épuisement. Dans les situations de stress émotionnel, se réserver du temps

pour prendre soin de soi s'avère essentiel et bénéfique. Il est bon de se rappeler l'importance d'apprendre à se garder du temps libre, d'accepter de l'aide et de consentir à ce que les choses soient faites différemment de ses propres critères de qualité. Il est surtout primordial d'éloigner le sentiment de culpabilité lequel risque de se faufiler dans vos pensées.

Rappelez-vous que rien ne peut justifier que s'oublier soi-même pour prendre soin de quelqu'un d'autre devient un manque de considération pour soi.

Maintenant que vous pouvez vous appuyer sur un réseau de soutien et que votre proche vit en hébergement, vous disposez de plus de temps libre. Que comptez-vous faire de ce temps? Comment prendrez-vous soin de votre qualité de vie?

VOICI QUELQUES SUGGESTIONS :

- › Revoyez vos priorités;
- › Participez aux activités d'un groupe de soutien aux proches aidants;
- › Retrouvez vos passions et vos intérêts;
- › Planifiez une sortie entre amis;
- › Assistez à un spectacle;
- › Renouez avec la lecture;
- › Redécouvrez les plaisirs simples;
- › Faites de l'exercice.

Vous trouverez, à l'intérieur de la pochette, différents liens et ressources susceptibles de vous assister dans votre parcours d'accompagnement.

GUIDE D'INFORMATIONS FINANCIÈRES

Renseignements utiles pour
faciliter la planification financière
d'une entrée en ressource
d'hébergement.



Sources de revenu, si vous avez 65 ans et plus :

Pension de la Sécurité de la vieillesse

1-800-277-9915 | www.servicecanada.qc.ca



- *Pension de la Sécurité de la vieillesse* : Pour une nouvelle demande, complétez le formulaire ISP 3000, disponible sur le site internet.
- *Supplément de revenu garanti* : Complétez le formulaire SC ISP-3025, disponible sur le site internet.

Régie des rentes du Québec

1-800-463-5185 | www.rrq.gouv.qc.ca

- *Rente de retraite* : Pour une nouvelle demande, complétez le formulaire B-001 disponible sur le site internet.
- *Rente de conjoint survivant* : Complétez le formulaire B-042, disponible sur le site internet.

Sources de revenu, si vous avez 65 ans et moins :

Ministère de l'Emploi et de la solidarité sociale

1-877-644-4545 | www.mess.gouv.qc.ca



- *Aide de derniers recours (aide sociale)* : Contactez votre agent d'aide sociale pour lui faire part de votre nouvelle situation d'hébergement en soins de longue durée.

Régie des rentes du Québec

1-800-463-5185 | www.rrq.gouv.qc.ca

- *Rente d'invalidité (18 ans et plus)* : Complétez le formulaire B-071, disponible sur le site internet.
- *Rente de retraite* : Pour une nouvelle demande, complétez le formulaire B-001, disponible sur le site internet.
- *Rente de conjoint survivant* : Complétez le formulaire B-042, disponible sur le site internet.

Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt pour solidarité en demandant à votre médecin de compléter les formulaires suivants :

- Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées | Agence de revenu du Canada
1-800-622-6232 | www.arc.qc.ca
- Formulaire Attestation de déficience | Revenu Québec
514-864-6299 | www.revenu.gouv.qc.ca



AIDE FINANCIÈRE

Si vous croyez avoir besoin d'une aide financière pour le paiement de l'hébergement :

- Une demande *d'exonération financière* doit être complétée à l'admission et acheminée à la Régie de l'assurance-maladie du Québec.
- Le service de comptabilité de votre centre d'hébergement peut vous supporter en vous fournissant le formulaire et en vous renseignant sur les critères d'admissibilité.

Vous devez annuler, par l'entremise de Revenu Québec, votre *allocation au logement de votre crédit d'impôt pour maintien à domicile*.

Vous pouvez faire une demande de *séparation involontaire* en contactant le bureau de Pension de la Sécurité de vieillesse puisqu'un l'un des membres du couple habitera en centre d'hébergement. Cette demande pourrait permettre l'augmentation de la pension du conjoint ayant le plus faible revenu. De plus, vous pourriez alors devenir admissible au *supplément de revenu garanti*.

Soins et services professionnels offerts en CHSLD

Les professionnels en milieu d'hébergement sont soucieux d'offrir des soins et des services de qualité adaptés aux besoins de votre proche. Cette équipe interdisciplinaire travaille à améliorer la qualité de vie de votre proche en regard de sa santé, de son bien-être et de sa sécurité.

Voici une brève description des principaux services offerts en établissement :

SOINS INFIRMIERS

Formée d'infirmiers, d'infirmiers auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires, cette équipe apporte l'aide et donne les soins requis quotidiennement par l'état de santé du résident (lever, coucher, assistance aux repas, médicaments, bain, activités de la vie quotidienne et autres).

La supervision des soins est assurée par un directeur des services cliniques (DSI) et/ou un coordonnateur des activités et/ou chef d'unité qui assure la qualité des soins et services, en plus d'effectuer différentes tâches administratives.

SERVICES MÉDICAUX

Un médecin de l'établissement est assigné à chacun des résidents et des visites médicales sont effectuées régulièrement pour assurer le suivi de l'état de santé du résident.

De plus, un médecin est disponible en tout temps, sur appel, pour répondre aux besoins médicaux d'urgence.

SERVICE DE PHARMACIE

Les médicaments prescrits par le médecin sont préparés par un pharmacien. Ce dernier révisé régulièrement l'utilisation des médicaments en collaboration avec le médecin et l'infirmier.

SERVICES D'ALIMENTATION ET DE NUTRITION

Le personnel du service alimentaire travaille en étroite collaboration avec le nutritionniste et propose un menu varié et équilibré tout en répondant aux besoins nutritionnels des résidents.

Dès l'admission, un nutritionniste ou un technicien en diététique rencontre le résident et sa famille pour faire l'évaluation nutritionnelle complète du résident. Ces personnes sont habilitées à adapter le menu de base du résident en tenant compte de ses allergies, ses aversions, ses capacités de mastication et sa condition médicale. D'autres évaluations peuvent être faites selon l'évolution de l'état de santé du résident.

SERVICES DE RÉADAPTATION

Ces services regroupent **l'ergothérapie et la physiothérapie** et contribuent au maintien et à l'amélioration de l'autonomie et du confort du résident.

L'ergothérapeute est un professionnel de la santé qui travaille à améliorer l'autonomie du résident en lui permettant d'utiliser au maximum ses capacités. Son mandat est de prévenir et de compenser les pertes physiques, sensorielles et mentales. Par ses interventions, il contribue à améliorer les habiletés en regard des activités de la vie quotidienne (AVQ) et propose des aides techniques ou de positionnement afin d'accroître le confort et le bien-être du résident.

Le physiothérapeute ou le thérapeute en réadaptation physique a comme rôle d'évaluer les capacités physiques des résidents qui touchent les déplacements, l'équilibre, la mobilité, la force et l'endurance. L'évaluation des capacités du résident permet de favoriser la participation lors des activités de la vie quotidienne telles que : programme de marche, exercices, différents types de transferts au lit/fauteuil, mobilisation au lit et autres. Des exercices peuvent être offerts en groupe ou en individuel.

SERVICE DE TRAVAIL SOCIAL

Un intervenant social est disponible pour le résident et sa famille afin de rendre le changement de milieu de vie aussi harmonieux que possible. Ce professionnel peut accompagner les familles dans les démarches concernant les mandats d'inaptitude, les demandes d'exonération et autres types de demandes. Cette personne peut aussi aider à résoudre les difficultés d'adaptation, personnelles ou relationnelles qui influencent la qualité de vie en établissement.

SERVICE D'ANIMATION-LOISIRS

Les intervenants en loisirs ont comme mandat d'offrir des activités diversifiées et adaptées aux capacités physiques et cognitives de chacun des résidents. La programmation des activités offertes est basée sur les besoins fondamentaux des individus tels que: physique, intellectuel, social, de divertissement, d'expression et de créativité.

Le loisir permet d'animer et de dynamiser le milieu de vie et met l'accent sur les capacités et les forces des participants en lien avec leurs champs d'intérêt. Les bienfaits des activités de loisirs sont nombreux; ils permettent, entre autres, de diminuer l'isolement en maintenant des contacts sociaux et d'augmenter le sentiment d'appartenance.

SERVICE DE PASTORALE

Un service de pastorale est offert pour répondre aux besoins spirituels et religieux des résidents et de leur famille, tout en respectant leur appartenance religieuse et leurs croyances. Un service d'accompagnement fin de vie est également offert sur demande.

AUTRES SERVICES

Outre les services professionnels, **les services administratifs** (accueil, comptabilité, direction générale) et **techniques** (entretien du bâtiment, entretien ménager) font également partie des autres services que nous retrouvons en établissement.

De plus, **des services complémentaires** tels que : coiffure, massothérapie, soins de pieds, buanderie, services de câble et de téléphone et autres sont proposés aux résidents et leur famille, mais ne sont pas inclus dans le coût de l'hébergement.

Retombées des activités offertes par le service d'animation-loisirs

Les activités physiques contribuent à la qualité de vie ainsi qu'à l'éveil du mouvement, du plaisir et des sensations. Il est démontré que la pratique régulière d'une activité physique canalise l'énergie de la personne, contribue à maintenir ses habiletés fonctionnelles et favorise son sommeil.

Les activités cognitives aident au maintien de la mémoire, de l'attention, de la concentration et contribuent à l'éveil de la connaissance et au maintien des capacités intellectuelles. Elles permettent également de faire ressurgir les souvenirs liés à l'enfance et aux activités de la vie quotidienne.

Les activités sociales favorisent le bien-être, éveillent la curiosité et encouragent la participation. Elles facilitent l'intégration, la socialisation et développent le sentiment d'appartenance. Elles brisent la monotonie et dynamise le milieu de vie.

Les activités de divertissement contribuent à l'éveil de la joie, aiguissent la curiosité, encouragent les nouveaux apprentissages et ouvrent aux découvertes. Ces activités offrent l'opportunité de vivre le moment présent.

Les activités d'expression et de créativité augmentent l'estime de soi, contribuent à la détente et au maintien de la dextérité. Souvent, elles font ressurgir les talents et apportent beaucoup de plaisir.

Retombées des activités offertes par le volet L'Étincelle, Éveil de vie

Ces activités adaptées, axées sur les sens, permettent de vivre des moments privilégiés personnalisés avec les personnes en grandes pertes d'autonomie. Ces activités qui sont offertes dans le respect du rythme et de l'intérêt des personnes, sont toujours empreintes de calme et de douceur.

Répertoires des organismes offrant des services aux proches aidants – Laval

Association lavalloise des personnes aidantes (ALPA)

Formation, Information, Répit, Soutien psychosocial

Tél : 450 686-2572

Internet : www.aldpa.org

Courriel : info@aldpa.org

Association Pour Aînés Résidant à Laval (APARL)

Formation, information, soutien psychologique, soutien alimentaire

Tél : 450 661-5252

Internet : www.aparl.org

Courriel : information@aparl.org

Axion 50 plus

Activités physiques, artistiques et culturelles, centre de référence

Tél : 450 978-5555

Internet : www.axion50plus.org

Courriel : info@axion50plus.org

Baluchon Alzheimer

Répit

Tél : 514 762-2667

Internet : www.baluchonrepit.com

Courriel : info@baluchonrepit.com

CASA (Carrefour pour Aînés Semi-Autonomes)

Répit, Conseiller en hébergement

Tél : 450 937-2335

Internet : www.residencecasa.ca

Courriel : info@residencecasa.ca

Centre communautaire Le Rendez-Vous des Aîné(e)s

Formation, Information, Répit, Soutien psychosocial, soutien alimentaire, Transport

Tél : 450 667-8836

Internet : www.ccrva.org

Courriel : info@ccrva.org

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes- Laval (CAAP)

Information, Référence, Écoute, assistance et accompagnement dans la démarche de plainte

Tél : 450 662-6022

Internet : www.caaplaval.com

Courriel : caaplaval@caaplaval.com

Centre d'écoute de Laval

Formation, Information, Soutien psychosocial

Tél : 450 664-2787 (ligne d'écoute) 450 664-1212 (administration)

Internet : www.centredecoute.com

Courriel : info@centredecoutelaval.com

Comité d'Animation du Troisième Âge de Laval (CATAL)

Formation, Information, Répit, Soutien psychosocial, Soutien alimentaire, Transport

Tél : 450 622-1228

Internet : www.lecatal.ca

Courriel : info@lecatal.ca

L'APPUI pour les proches aidants - Laval

Écoute, Information, Référence, Ligne info-aidant

Tél : 450 681-7090

Ligne INFO-AIDANT : 1 855 852-7784

Internet : www.lappui.org

Courriel : info@lappui.org

Lumi-Vie

Formation, Information, Soutien psychosocial, Accompagnement fin de vie

Tél : 450 687-8311

Internet : www.lumivie.com

Courriel : info@lumivie.com

Société Alzheimer Laval

Formation, Information, Répît, Soutien psychosocial, Transport

Tél : 450 975-0966

Internet : www.alzheimerlaval.org

Courriel : info@alzheimerlaval.org

Société des soins palliatifs à domicile du Grand Montréal

Formation, Information, Répît, Soutien psychosocial, Transport

514 272-7200

Internet : www.societedesoinspaliatifs.com

Courriel : info@sspad.ca

Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)

Regroupement d'organismes pour aînés, Référence

Tél : 450 667-8839

Internet : www.tableaineslaval.ca

Courriel : info@tableaineslaval.ca

Organismes gouvernementaux

CISSS de Laval (Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval)

Formation, Information, Répît, Soutien psychosocial, Transport

Tél : 1-877 476-6112

Internet : www.lavalensante.com

Courriel : informations.cisslav@ssss.gouv.qc.ca

Protecteur du citoyen

Information, plainte

Tél : 1-800 463-5070

Internet : www.protecteurducitoyen.qc.ca

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Régie de l'assurance-maladie du Québec

Demande d'exonération financière/Programme de contribution financière des adultes hébergés

Tél : 1 800 561-9749 (information générale)

Tél : 1 800 361-3939 (Service de la contribution de l'aide financière)

Internet : www.ramq.gouv.qc.ca

LES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT – LAVAL

CHSLD PUBLICS

Une personne peut être admise après avoir été référée par le réseau de la santé en fonction d'une évaluation de ses besoins. L'admission relève uniquement du Service régional d'admission qui est géré par le Centre de santé et de services sociaux de Laval. La population ne peut donc pas faire une demande directe pour une place en CHSLD publics.

Ressources	Adresse	# de téléphone	Site Web
CHSLD de la Pinière	4895, rue Saint-Joseph	450 661-3305	www.cucssslaval.ca
CHSLD Fernand-Larocque	5436, boul. Lévesque Est	450 661-5440	www.cucssslaval.ca
CHSLD Idola Saint-Jean	250, boul. Cartier Ouest	450 668-6750	www.cucssslaval.ca
CHSLD Sainte-Rose	280, boul. Roi-du-Nord	450 622-6996	www.cucssslaval.ca
CHSLD Sainte-Dorothée	350, boul. Samson Ouest	450 689-0933	www.cucssslaval.ca
CHSLD Val-des-Brises	3155, boul. Michel-Ange	450 661-9131	www.cucssslaval.ca
Maison des aînés de Chomedey	540, boul. des Prairies	450 978-7244	www.lavalensante.com

CHSLD PRIVÉS CONVENTIONNÉS

Une personne peut être admise après avoir été référée par le réseau de la santé en fonction d'une évaluation de ses besoins. L'admission relève uniquement du Service régional d'admission qui est géré par le Centre de santé et de services sociaux de Laval. La population ne peut donc pas faire une demande directe pour une place en CHSLD privés conventionnée.

Ressources	Adresse	# de téléphone	Site Web
CHSLD Champlain St-François	4105, Montée Masson	450 666-6541	www.groupechamplain.qc.ca
CHSLD de la Rive	1050, 15 ^e avenue	450 627-3664	www.chslddelarive.com
CHSLD de Laval	2805, Boul. Chomedey	450 238-7646	www.chslddelaval.com
CHSLD Manoir St-Patrice	3615, boul. Perron	450 681-1621	www.chsldmanoirstpatrice.com
CHSLD Résidence du bonheur	5855, rue Boulard	450 666-1567	www.residencedubonheur.com
CHSLD Résidence Riviera	2999, boul. Notre-Dame	450 682-0111	www.chsldresidenceriviera.com
CHSLD Santé Courville de Laval	5200, 80 ^e rue	450 627-7990	www.santecourville.com
CHSLD St-Jude	4410, boul. Saint-Martin Ouest	450 687-7714	www.age-3.com
CHSLD Vigi L'Orchidée blanche	2577, boul. René-Laennec	450 629-1200	www.vigisante.com

RESSOURCES INTERMÉDIAIRES

Une ressource intermédiaire est liée à un établissement public du réseau de la santé et des services sociaux et permet à une personne de vivre dans un milieu adapté à ses besoins ou des services de soutien et d'assistance lui sont offerts.

Ressources	Adresse	# de téléphone	Site Web
Manoir du Vieux Sainte-Rose	166, boul. Sainte-Rose	450 628-1111	-
Pavillon JLMO	223, boul. Je me souviens	450 622-8539	-
Résidence La Luciole	4476, boul. Dagenais Ouest	450 314-5444	www.groupelumain.com
Résidence Les Ficelles	3860, boul. Lévesque	450 682-1313	www.groupelumain.com
Résidence Roi-du-Nord	285, boul. Roi-du-Nord	450 622-1738	www.residenceroidunord.ca
Villa de Jouvence	3717, boul. Lévesque Ouest	450 682-0414	www.villadejouvence.com
Le Dufresne	3245, boul. Saint-Martin Est	450 239-0544	www.notre-maison.ca