

Vivre en ressource intermédiaire

Guide d'accueil et d'accompagnement
à l'intention des usagers du programme de
Soutien à l'autonomie des personnes âgées





Ce guide d'accueil a été réalisé par la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées en collaboration avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique.

Mai 2023



Bienvenue !

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale tiens à vous assurer que notre préoccupation première est de vous offrir des soins et des services de qualité dans un climat de bien-être, de respect et de sécurité; et ce en étroite collaboration avec le personnel de la ressource intermédiaire.

Vous trouverez dans ce guide des renseignements de base qui vous serviront d'aide-mémoire. Nous vous invitons à le conserver et à le consulter pour mieux connaître et utiliser les services disponibles.

Sachez qu'en tout temps, il vous est possible de vous adresser au personnel de la ressource intermédiaire ou du CIUSSS de la Capitale-Nationale afin d'obtenir des informations additionnelles, des réponses à vos questions ou pour nous faire part de vos commentaires.

Bienvenue chez vous!

Table des matières

3 Bienvenue

6 Informations importantes à fournir à votre arrivée

6 Votre milieu de vie

7 Votre chambre

7 Les salons, l'aménagement extérieur et autres lieux publics

8 La sécurité

8 Le téléphone, la câblodistribution et l'Internet

8 Votre contribution financière

9 Les besoins spéciaux

9 Les produits d'hygiène personnelle

10 Les services offerts par la ressource

10 L'alimentation

10 Les services de soutien ou d'assistance

10 La prévention des infections

11 L'entretien ménager

11 Les vêtements et leur entretien

11 L'argent et les objets de valeur

11 L'animation et les loisirs

11 Les services de coiffure et de soins de pieds

11 Le transport

12 Les services cliniques et professionnels offerts par le CIUSSS de la Capitale-Nationale

13 Autres services

13 Le service de pharmacie

13 Les suivis médicaux

14 La vie en ressource intermédiaire

- 14 Votre famille et vos proches
- 14 Votre intimité
- 14 Les animaux
- 15 Les pourboires et les cadeaux
- 15 Les sorties temporaires
- 16 Le tabac, l'alcool et les drogues

16 La qualité des services

- 16 Le code d'éthique
- 16 Le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique
- 17 Le comité des usagers
- 19 Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
- 19 Questions ou mécontentement

20 L'adaptation en ressource intermédiaire

21 Information pour les proches

23 Notes, questions et commentaires

Informations importantes à fournir à votre arrivée

- Carte d'assurance maladie (RAMQ);
- Carte des différents hôpitaux fréquentés;
- Carte de service du transport adapté;
- Formulaire de «Niveaux de soins», si disponible;
- Personnes et numéros de téléphone à rejoindre en cas d'urgence.

Ne pas oublier d'effectuer vos différents changements d'adresse.

Votre milieu de vie



La ressource intermédiaire qui vous accueille est une résidence qui travaille en partenariat avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale afin de vous offrir des services et un milieu de vie adaptés à vos besoins. Vous pourrez poursuivre vos activités dans un cadre sécuritaire et dans une ambiance chaleureuse et conviviale.

Les services dispensés en ressource intermédiaire visent le maintien de votre autonomie et de vos capacités.

Vous bénéficierez de plusieurs services adaptés à vos besoins. Ces services comprennent entre autres :

- Des services d'hébergement incluant les repas et l'entretien ménager ;
- Des services d'assistance pour assurer le maintien de votre autonomie fonctionnelle afin de répondre aux besoins identifiés dans votre plan d'intervention (ex. : aide aux déplacements, soins d'hygiène) ;
- Des services d'évaluation et de suivis professionnels afin de répondre aux besoins identifiés dans votre plan d'intervention : psychosociaux, soins infirmiers, réadaptation, nutrition ;
- Des activités qui tiennent compte de vos goûts et de vos capacités.

Votre chambre

À votre arrivée, votre chambre est meublée; elle est suffisamment grande pour y installer vos appareils électroniques (téléviseur, ordinateur, radio). Nous vous encourageons à personnaliser votre chambre en vous entourant d'objets familiers tels que des tableaux, des bibelots, des photos, etc.

Si vous envisagez ajouter d'autres meubles ou les disposer différemment, vous devez d'abord obtenir l'approbation du responsable de la ressource. Celui-ci doit veiller à ce que l'aménagement de votre chambre demeure sécuritaire, et ne nuise ni à vos déplacements ni à ceux du personnel. Les projets de décoration plus importants doivent d'abord être discutés avec le responsable de la ressource.

De plus, pour des raisons de santé, de sécurité ou de bien-être collectif nous pouvons évaluer le besoin d'effectuer des transferts de chambre selon les chambres disponibles.

Les salons, l'aménagement extérieur et les autres lieux publics

Des espaces sont à votre disposition à l'intérieur comme à l'extérieur de la ressource. Ils sont aménagés dans le but de favoriser la vie communautaire et sociale (ex. : cour extérieure, galerie, patio, salon, salle à manger, salle de loisirs).

Certaines ressources intermédiaires disposent d'autres espaces publics ou communs (salle pouvant être réservée pour rencontre, lieu de recueillement...) Pour connaître les autres lieux publics disponibles, vous pouvez vous adresser au responsable de la ressource.

La sécurité

La ressource intermédiaire est responsable de mettre en place les mesures de sécurité requises et doit informer les usagers des procédures en vigueur.

En cas de bris d'équipement, veuillez aviser le responsable de la ressource dès que possible pour qu'il puisse gérer la situation dans les délais raisonnables afin d'assurer votre sécurité.



Le téléphone, la câblodistribution et Internet

L'installation et l'utilisation de ces services dans votre chambre sont à vos frais. La ressource fournit un téléphone (frais d'interurbains non inclus) et un téléviseur avec câble est disponible dans certaines aires communes.

Votre contribution financière

La contribution financière de l'utilisateur¹ est calculée par la *Régie de l'assurance maladie du Québec* (RAMQ) en vertu du *Règlement sur la contribution des usagers pris en charge par les ressources intermédiaires* (L.R.Q., chapitre S-4.2, r. 7). Pour plus de détails, nous vous invitons

¹ Un outil de simulation du calcul de la contribution financière est disponible sur le site Web de la RAMQ. Il vous permettra d'estimer votre contribution.
(<http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/Pages/hebergement-ressource-intermediaire.aspx>)

à consulter le dépliant de la RAMQ qui se trouve dans votre pochette d'accueil.

Dans les semaines qui suivent votre arrivée dans la ressource, la RAMQ vous transmettra un avis de décision concernant le montant de votre contribution mensuelle. Vous pourriez toutefois être admissible à une exonération partielle en fonction de vos liquidités, des biens que vous possédez, de vos revenus mensuels et de votre situation familiale. Pour le savoir, nous vous invitons à consulter votre intervenant pivot du CIUSSS de la Capitale-Nationale ou appeler directement à la RAMQ (1 866 237-8311).

Votre contribution mensuelle est payable au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Pour ce faire, nous vous invitons à remplir le formulaire *Adhésion au débit préautorisé*, y joindre un spécimen de chèque, et nous retourner le tout à l'adresse indiquée.

Le montant de la contribution est **indexé le 1^{er} janvier** de chaque année.

Les besoins spéciaux

Pour certains besoins spéciaux des usagers de plus de 65 ans, le CIUSSS de la Capitale-Nationale peut rembourser une partie des frais encourus dans la mesure où vous aurez contribué financièrement selon certaines règles. Tous les besoins spéciaux défrayés par ce dernier nécessitent l'évaluation préalable d'un professionnel de la santé (médecin, optométriste, infirmière, diététiste, etc.) ou d'un dispensateur de services assurés (denturologiste, audiologiste, audioprothésiste, etc.). Il sont également assujettis à certaines restrictions. Pour faire une demande, vous devez vous adresser à votre intervenant pivot du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Les produits d'incontinence (culotte de protection) sont fournis par le CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Les produits d'hygiène personnelle

La ressource fournit les produits d'hygiène suivants : papier hygiénique, papiers mouchoirs, dentifrice, savon, shampooing, déodorant, crème de corps et savon à lessive. Si vous désirez un produit ou une marque en particulier, il sera de votre responsabilité de vous le procurer.

Les services offerts par la ressource

L'alimentation

La ressource intermédiaire offre des repas et des collations variés, équilibrés, préparés selon le *Guide alimentaire canadien*, et ce, en tenant compte de votre état de santé, vos allergies ou votre diète, s'il y a lieu. Tous les repas sont servis à la salle à manger. Si votre condition de santé le requiert, votre repas peut vous être servi à votre chambre.

Les services de soutien ou d'assistance

La ressource intermédiaire offre des services continus de soutien et d'assistance 24 heures sur 24. Ses employés assurent en tout temps votre bien-être et votre surveillance. Selon votre condition et afin de répondre aux besoins identifiés dans votre plan d'intervention, ils voient à votre confort et à vos besoins et vous soutiennent dans vos activités de la vie quotidienne telles que :

- Les soins d'hygiène;
- L'aide à l'habillement;
- L'aide au déplacement;
- La distribution ou l'administration de la médication, etc.



La prévention des infections

Comme vous vivez en communauté, le risque de transmission d'infections est plus élevé qu'à domicile. Le meilleur moyen de s'en protéger demeure le lavage des mains; que ce soit avec l'utilisation de solution hydroalcolique ou de l'eau et du savon. Votre milieu de vie dispose de dispensateurs de solution hydroalcolique. N'hésitez pas à vous laver les mains aussi souvent que possible, particulièrement avant de manger.

Malgré tous les efforts, plusieurs résidents peuvent présenter les mêmes symptômes au même moment. Des mesures particulières pourraient alors être mises en place afin d'assurer votre protection et celle de vos proches. Nous vous tiendrons informés de l'évolution de la situation et solliciterons, au besoin, votre collaboration pour limiter le risque de contagion.

L'entretien ménager

La ressource intermédiaire assure l'entretien régulier de votre chambre et de son mobilier.

Les vêtements et leur entretien

Dans le but d'éviter des chutes ou d'éventuelles blessures, nous vous recommandons de choisir des vêtements qui ne sont pas trop longs ainsi que des chaussures antidérapantes. Nous vous recommandons aussi de prévoir des vêtements faciles d'entretien, c'est-à-dire pouvant être mis à la machine (laveuse et sècheuse), sans précaution particulière.

La ressource se charge de l'entretien de vos vêtements. Selon votre capacité et votre niveau d'autonomie, vous pourriez être encouragé à participer à l'entretien de vos vêtements. Vous pouvez aussi confier cette tâche à un de vos proche.

L'argent et les objets de valeur

Nous vous suggérons de garder en votre possession seulement l'argent nécessaire à vos dépenses courantes (ex. : coiffeuse, loisirs, petites gâteries). La ressource peut vous aider dans votre gestion financière selon votre autonomie ou vos besoins. Elle peut conserver votre argent nécessaire à vos dépenses personnelles.

En ce qui a trait à vos objets de valeur, ils demeurent sous votre responsabilité en tout temps. Nous vous recommandons de contracter une assurance personnelle.

L'animation et les loisirs

La ressource est responsable de l'animation du milieu. Elle organise différentes activités intérieures et extérieures en tenant compte des limites et des forces de chacun des résidents.

Les services de coiffure et de soins de pieds (optionnel)

Dans certaines ressources intermédiaires, vous pouvez obtenir les services d'une coiffeuse ou d'une infirmière spécialisée en soins de pieds. Toutefois, ces services sont à vos frais.

Vous pouvez aussi continuer à recevoir ces services par le professionnel de votre choix. Le service de coiffeuse ne remplace pas le lavage de cheveux qui est inclu lors de votre soin d'hygiène.

Le transport

Pour vos visites chez le médecin, à l'hôpital ou pour d'autres suivis de santé, la ressource intermédiaire est responsable d'organiser les transports et l'accompagnement. Toutefois, nous encourageons la participation de vos proches dans l'accompagnement et le suivi de vos rendez-vous médicaux.

Les services cliniques et professionnels offerts par le CIUSSS de la Capitale-Nationale



Les professionnels du CIUSSS de la Capitale-Nationale sont responsables de :

- L'identification de vos besoins et détermination des interventions qui devront être dispensées par le personnel de la ressource intermédiaire et par le CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- L'assignation d'un intervenant pivot qui sera votre interlocuteur privilégié pour répondre à toutes vos questions ou préoccupations;
- L'évaluation et du suivi par des professionnels de la santé et des services sociaux que ce soit du personnel de soins infirmiers, de travail social, de réadaptation (ergothérapeute ou physiothérapeute), de nutrition ou d'éducation spécialisée; et ce afin de répondre aux besoins identifiés dans votre plan d'intervention;
- L'élaboration d'un plan d'intervention (PI) par l'intervenant pivot à la suite d'une évaluation de vos besoins. Le plan d'intervention est un des moyens de communication entre l'intervenant, vous et vos proches. Il traduit les besoins, les objectifs ainsi que les moyens d'intervention qui seront utilisés. Il est mis à jour minimalement une fois par année ou selon l'évolution de vos besoins.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale doit s'assurer du respect des modalités prévues au Cadre de référence « Les ressources intermédiaires et les ressources de type familiales » ainsi que du processus de suivi de la qualité des soins et des services offerts aux usagers par le personnel de la ressource intermédiaire.

Autres services

Le service de pharmacie

Le choix de votre pharmacie est à votre discrétion.

Vos médicaments continuent à être couverts par la RAMQ ou votre assureur privé. Il est de votre responsabilité de payer la franchise ou tout médicament/traitement qui ne sont pas couverts par la RAMQ ou votre assureur privé.

Les suivis médicaux

À votre arrivée en ressource intermédiaire, c'est votre médecin de famille qui continue votre suivi médical. Comme il vous connaît, généralement depuis plusieurs années, il peut offrir un suivi médical plus approprié à votre condition. La ressource intermédiaire ne dispose pas de médecins afin d'assurer votre suivi.

Si toutefois vous n'êtes plus en mesure de vous déplacer à vos rendez-vous chez le médecin et que ce dernier ne fait pas de visite à domicile, il est de votre responsabilité et de celle de vos proches de trouver un autre médecin dans la communauté. Cependant, l'intervenant pivot du CIUSSS de la Capitale-Nationale peut vous accompagner dans cette démarche.

La vie en ressource intermédiaire

La ressource intermédiaire étant votre milieu de vie, votre « chez vous », nous souhaitons que vous puissiez vous y sentir confortable. Toutefois, puisque la ressource intermédiaire est aussi un milieu communautaire, les habitudes de vie de chacun doivent se réaliser dans le respect de tous.



Votre famille et vos proches

Vos proches sont toujours les bienvenus. Ils sont pour nous de précieux collaborateurs et ils pourraient être invités à participer aux différentes rencontres organisées par les intervenants et à vous accompagner lors de vos rendez-vous et sorties. C'est ensemble que nous pourrons créer un milieu de vie où il fait bon vivre.

Votre intimité

Vous avez droit à votre intimité, à votre vie affective et sexuelle. Cette intimité est rendue possible par le respect du caractère privé de votre chambre. Vous pouvez continuer à vivre pleinement votre sexualité, pour autant que cela se déroule dans le respect de vous-même et des autres.

Les animaux

Les soins à un animal de compagnie ne sont pas inclus dans les services. Nous vous recommandons de voir si la présence de votre animal est acceptée dans le milieu si vous-même ou votre famille êtes en mesure de vous en occuper. Si le milieu ne le permet pas, nous vous suggérons de la confier à un de vos proches.

Les pourboires et les cadeaux

Les pourboires et les cadeaux pour le personnel, les bénévoles ou les stagiaires ne sont pas permis afin d'éviter les conflits d'intérêts. Si vous tenez à exprimer votre reconnaissance, vous pouvez offrir une carte ou une lettre ou faire un don à une des fondations rattachées au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Les sorties temporaires

Lorsque vous prévoyez une sortie, vous devez informer le personnel de la ressource et lui indiquer l'heure de votre départ et celle de votre retour. De cette façon, il sera en mesure de vous remettre, s'il y a lieu, votre médication avant votre départ.

Le tabac, l'alcool et les drogues

La consommation d'alcool, de tabac ou de produits du cannabis est permise pourvu qu'elle ne cause pas de préjudices aux autres usagers ni à vous-même ni qu'elle nuise à la tranquillité des lieux. À cet effet, vous devez respecter le cadre de vie de la ressource.

Afin de favoriser un environnement sain et sécuritaire dans la ressource, vous ne pouvez fumer que dans le fumoir aménagé à cette fin lorsque disponible dans la ressource, conformément à la *Loi concernant la lutte contre le tabagisme*. Le fumoir est strictement réservé aux usagers. Il est interdit de fumer à l'extérieur de la ressource à moins de 9 mètres de la bâtisse.

La cigarette électronique est considérée au même titre qu'un produit du tabac. Par conséquent, les mêmes règles s'appliquent.

La qualité des services

Le code d'éthique

Pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale, le code d'éthique est :
« *Un engagement collectif qui guide nos actions dans le respect des droits des usagers et la reconnaissance des responsabilités de tous.* »
Le code d'éthique s'adresse :

- Aux usagers et leurs proches ;
- À toute personne qui œuvre au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale ;
- Aux partenaires* du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

*Personnes en contrat avec l'établissement pour les ressources d'hébergement ou œuvrant pour le bien de l'établissement.

Le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique

Le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) est une instance du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui a pour mandat de développer et de soutenir l'actualisation des meilleures pratiques concernant l'implication des usagers au sein des différents projets et activités d'amélioration ou de développement des soins et services offerts aux usagers.



Pour ce faire, le BPUE travaille à partir de quatre composantes :

L'approche usager partenaire: C'est la participation active des usagers dans des activités ou comités d'amélioration des soins et services. Le partage de leurs expériences des soins et services et de leur vécu avec la maladie ou la problématique de santé vient enrichir les échanges et permet de rester centré sur les besoins des usagers.

L'évaluation de l'expérience vécue par les usagers : Il s'agit ici d'aller chercher le point de vue des usagers quant aux soins et services reçus, sur les trajectoires, les processus, etc. selon la problématique qu'on vise à améliorer. Ces démarches de consultations viennent alimenter la réflexion sur les points forts des services offerts et sur l'identification des pistes d'amélioration. Leurs points de vue viennent orienter les priorités d'action.

On offre aussi le **soutien aux comités des usagers et aux comités de résidents** dans l'actualisation de leurs mandats.

Enfin, le BPUE soutient les équipes cliniques quant à la **résolution de différents dilemmes éthiques** (clinique et de l'enseignement). Le BPUE coordonne l'analyse des demandes, contribue au développement des connaissances, à la mise en place des consultations éthiques. Les demandes peuvent venir autant des gestionnaires, des intervenants, que des usagers.

Pour avoir accès au service du BPUE, vous pouvez le joindre à l'adresse courriel suivante :

bpue.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

ou par téléphone au numéro 418 663-5354, **poste 11044**.

Le comité des usagers

Les comités des usagers ont comme objectif le maintien et l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Leurs principales fonctions sont les suivantes :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;

- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire déposer une plainte conformément aux sections I, II et IV, du Chapitre 3, du titre II, de la Loi.

Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, il y a 5 comités d'usagers représentant les personnes âgées en perte d'autonomie. Si vous avez besoin de soutien ou d'accompagnement voici la liste de ces comités. Vous pouvez également trouver cette liste à l'adresse <https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/a-propos/cucr> ou demander l'information auprès du responsable de la ressource ou de votre intervenant pivot.

- **Comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale**

525, boulevard Wilfrid-Hamel, local C-106
 Québec (Québec) G1M 2S8
 Téléphone: 418 529-9141, poste 6682
 Courriel: cu.cuci.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

- **Comité des usagers de la Vieille-Capitale**

525, boulevard Wilfrid-Hamel, local C-106
 Québec (Québec) G1M 2S8
 Téléphone : 418 529-9141, poste 2496
 Courriel: cu.vieille-capitale.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

- **Comité des usagers de Québec-Nord**

7150, boulevard Cloutier
 Québec (Québec) G1H 5V5
 Téléphone : 418 628-0456, poste 11388
 Courriel: cu.quebec-nord.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

- **Comité des usagers de Charlevoix**

88, rue Racine
 Baie-Saint-Paul (Québec) G3Z 0K3
 Téléphone : 418 435-5150, poste 58014
 Courriel: cu.charlevoix.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

- **Comité des usagers de Portneuf**

250, boulevard Gaudreau
 Donnacona (Québec) G3M 1L7
 Téléphone : 418 285-3025, poste 76239
 Courriel: cu.portneuf.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale est préoccupé par la qualité des services rendus à ses usagers. Si vous jugez important de signaler une insatisfaction concernant les services reçus, nous vous invitons, dans un premier temps, à communiquer avec votre l'intervenant pivot ou encore avec le responsable de la ressource.

Si vous n'êtes pas satisfait des solutions proposées, vous pouvez communiquer avec le commissariat local aux plaintes et à la qualité des services aux coordonnées suivantes :

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
CIUSSS de la Capitale-Nationale
2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 3005.1
Québec (Québec) G1C 3S2

Téléphone: 418 691-0762 - Sans frais: 1 844 691-0762

Télécopieur: 418 643-1611

Courriel : commissaire.plainte.ciusscncn@ssss.gouv.qc.ca

Vous et votre famille pouvez également vous faire accompagner pour porter plainte par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP- Capitale-Nationale). Vous pouvez le joindre au numéro 418 681-0088.

Questions ou mécontentement

Selon la situation qui vous préoccupe par rapport à un service donné par la ressource ou par le CIUSSS, vous devez communiquer avec l'intervenant suivant :

- Votre intervenant pivot pour une situation en lien avec l'organisation des services de soins ou du suivi clinique (pansements, suivi infirmier ou social, évaluation de vos besoins...)
- Le responsable de la ressource pour une situation en lien avec les services d'assistances et l'installation (ménage, repas, hygiène, activités...)

L'adaptation en ressource intermédiaire

L'intégration dans une ressource intermédiaire nécessite une période d'adaptation. Durant cette période, vous et vos proches pouvez vivre des émotions diverses et réagir de manière inhabituelle. Vous pouvez compter sur le personnel de la ressource et du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour vous soutenir durant cette période. Cette section du guide vise à vous aider à mieux comprendre ces émotions et les comportements qu'elles provoquent.

Des réactions possibles à votre arrivée

- Colère
- Soulagement ou anxiété
- Meilleur sommeil ou sommeil perturbé
- Meilleur appétit ou perte d'appétit
- Sentiment de sécurité
- Sentiment d'insécurité et méfiance
- Désorientation
- Désir de retourner chez soi
- Tristesse, pleurs, isolement
- Attitude et humeur changeantes
- Sentiment d'impuissance
- Sentiment d'une perte de liberté
- Diminution ou perte du goût de vivre
- Refus de collaborer aux soins d'hygiène ou de participer aux activités
- Peur de déranger
- Réactions négatives envers d'autres résidents
- Nombreux appels téléphoniques à vos proches



Information pour les proches

Des réactions humaines

Il est possible que l'intégration en ressource intermédiaire de votre proche vous fasse vivre plusieurs émotions parfois contradictoires. Ne vous jugez pas. Ces émotions ne sont ni bonnes ni mauvaises, elles sont humaines.

- Soulagement
- Sentiment de sécurité
- Sentiment du devoir accompli
- Sentiment de liberté
- Culpabilité
- Sentiment d'échec relativement à votre rôle
- Impuissance
- Ambivalence quant à la ressource
- Tristesse
- Manque de confiance envers le personnel
- Impression d'abandonner votre proche
- Sentiment d'inutilité

Comment favoriser l'adaptation de votre proche

- Visitez votre proche aussi souvent que vous le pouvez.
- Aidez votre proche à personnaliser sa chambre.
- Partagez des souvenirs.
- Prenez un repas avec lui.
- Visitez ensemble la ressource intermédiaire.
- Encouragez votre proche à poursuivre ses activités quotidiennes.
- Faites des activités avec lui.
- Favorisez les rencontres avec d'autres résidents.
- Encouragez votre proche à participer aux activités et accompagnez-le, si possible.
- Écoutez votre proche. En cas de problème, cherchez des solutions avec lui et l'équipe de soins.
- Répondez franchement à ses questions.
- Avisez les intervenants si vous constatez que votre proche a peur de déranger.
- Témoignez-lui de la tendresse.

Suggestions d'activités

Lors de vos visites, il peut être profitable pour votre proche de faire des activités variées.

Voici donc quelques suggestions :

- Rappelez-lui des événements importants en apportant des photos ou des objets personnels.
- Amenez les petits-enfants.
- À l'occasion, aidez à faire sa toilette (coiffure, rasage, maquillage, etc.).
- Lisez à haute voix les nouvelles du journal ou feuillotez des revues avec lui.
- Parlez-lui de vos vies, de vos activités ou de l'actualité.
- Écoutez de la musique ou partagez vos talents si vous êtes musicien.
- Jouez aux cartes ou faites des casse-têtes avec lui.
- Fournissez-lui le matériel nécessaire pour que votre proche s'adonne à certains passe-temps (ex. : lecteur de CD de musique, cahiers de mots mystères, abonnement à un journal ou à une revue).
- Accompagnez-le pour des sorties extérieures, selon ses capacités : balade en voiture, visite de son quartier, repas chez vous, au restaurant ou dans son milieu de vie, promenade dans un parc.
- Profitez des cours extérieures aménagées pour les usagers et leurs proches.
- Encouragez votre proche à participer aux activités de la ressource.



Quelques petites douceurs à apporter

- Objets familiers
- Liste de numéros de téléphone
- Photos de famille
- Gâteries, bonbons, biscuits, etc.

Notes, questions et commentaires

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec

