

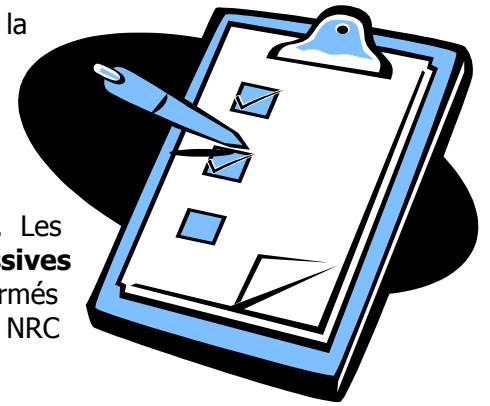


# Bulletin du CHSLD juif de Montréal

## Résultats et suivi du sondage sur la satisfaction

Le CHSLD juif de Montréal a récemment présenté les résultats du sondage sur la satisfaction qui a été mené durant l'été et l'automne 2006 par **NRC Picker Canada**, chef de file en recherche dans le secteur des soins de santé. Un facteur clé qui a déterminé notre choix de NRC Picker a été la disponibilité de données repères provenant d'autres centres de soins à long terme à travers le Canada.

Toutes les données ont été recueillies de manière anonyme et confidentielle. Les résidents ont été interviewés par un groupe de **bénévoles du programme Missives** (des étudiants d'université qui veulent faire carrière dans le milieu de la santé) formés par NRC Picker. La coordination et l'analyse des données ont été effectuées par NRC Picker en décembre 2006.



**TAUX DE RÉPONSE :** 99 résidents ont été approchés  
292 familles ont reçu le sondage

**63,6 % ont passé l'entrevue**  
**45,5 % ont rempli le sondage**

### SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU SONDRAGE (CONSIDÉRÉS COMME DES RÉSULTATS POSITIFS) :

#### RÉSIDENTS

##### Constatations clés :

Qualité globale des soins	61,3 %
Intention de recommander	72,2 %
Résultats d'ensemble	61,9 %

##### Évaluation globale :

Dignité	71,3 %
Personnel	58,6 %
Milieu de vie	60,7 %
Autonomie	60,6 %
Nourriture	56,9 %
Soins et traitements médicaux	74,1 %
Activités	58,6 %

Un comité de suivi a récemment été mis sur pied et inclut des représentants de tous les secteurs couverts par le sondage. Le comité est en train d'examiner l'ensemble des données, comprenant les domaines de réussite et d'amélioration. L'accent sera mis sur les points les moins performants du sondage et des stratégies seront conçues afin d'améliorer les soins et les services nécessaires.

« Nous croyons que ce rapport est essentiel à la poursuite de nos efforts visant à fournir des soins de la plus haute

#### FAMILLES

##### Constatations clés :

Qualité globale des soins	69,6 %
Intention de recommander	65,3 %
Résultats d'ensemble	63,7 %

##### Évaluation globale :

Qualité globale	73,9 %
Soins et services	57,4 %
Aide pour manger	37,8 %
Communication	69,9 %
Activités	44,5 %
Milieu de vie	74,0 %

qualité possible à nos résidents », affirme **Mark Potechin**, président du Centre. « On constate que même si nous sommes forts dans certains secteurs, nous avons besoin de réévaluer notre approche envers les autres afin de pouvoir accroître la qualité de vie de chaque résident ».

Pour obtenir plus de détails sur les résultats du sondage, veuillez contacter **Rena Halickman** au 514 738-4500, poste 2319.

# But de la politique de réduction de la contention : accroître la sécurité, la dignité et l'autonomie

Le CHSLD juif de Montréal a récemment adopté une politique de réduction de la contention. Selon notre équipe clinique, il s'agit d'une mesure importante qui sauvegardera les droits de chaque résident quant au respect, à la dignité et à l'autonomie, tout en assurant un milieu de vie sécuritaire et une meilleure qualité de vie.

Par le passé, on avait coutume d'utiliser la contention physique dans le milieu de la pratique clinique comme méthode de prévention des chutes et des blessures. Des études récentes ont révélé que le recours à la contention peut accélérer le déclin de l'état mental, augmenter le niveau d'agitation et par conséquent accroître les risques de blessure.

L'utilisation de la contention comporte d'éventuels effets secondaires graves, dont les suivants : réduction de la mobilité, constipation, incontinence, plaies de pression, atrophie musculaire, perte de masse osseuse; il peut aussi y avoir des effets secondaires psychologiques tels que la crainte, la perte de dignité et d'estime de soi. Les conséquences de ces effets

néfastes augmentent énormément lorsqu'il s'agit de personnes âgées.



Au cours des cinq prochaines années, notre objectif est de réduire considérablement le nombre de moyens de contention utilisés au Centre. Pour ce faire, un comité concentrera ses efforts pour avoir un milieu sans contention; il établira des procédures et des mesures concernant l'utilisation thérapeutique de la contention et sensibilisera les divers intervenants à ce propos.

Dans le cadre de notre nouvelle approche, lorsque l'utilisation de la contention est jugée nécessaire comme intervention thérapeutique, les règles suivantes devront s'appliquer :

- Toute l'information pertinente doit

être transmise au résident ou à son représentant afin qu'ils puissent librement prendre une décision éclairée, et fournir leur consentement en toute connaissance de cause. ■ La contention choisie doit être la moins contraignante possible et ne doit être utilisée que temporairement comme moyen de contrôle, durant une période déterminée. ■ La contention ne doit pas compromettre la sécurité d'un résident. ■ Une évaluation interdisciplinaire sera effectuée afin de détecter et de traiter le problème médical associé, en n'oubliant pas que l'objectif est de réduire ou d'éliminer l'utilisation de la contention.

S'il y a lieu, les résidents et leurs familles seront mis au courant de notre politique sur la contention au moment de l'admission et lors de réunions. L'infirmier-infirmière désigné(e) de l'unité discutera avec la famille de la brochure intitulée « *Tout le monde y gagne ! Guide pour les familles visant des soins de qualité sans contentions* » et documentera le plan d'action s'il y a besoin d'utiliser la contention.



## Voici l'ombudsman Allan Hicks

**M**ark Potechin, Président du CHSLD juif de Montréal, est ravi d'annoncer la nomination d'**Allan Douglas Hicks** en tant que commissaire local aux plaintes et à la qualité.

Allan Hicks apporte au Centre quatre décennies de loyaux services et d'expérience en soins de santé. Pendant vingt-quatre ans, il a été directeur général de l'Hôpital Shriners pour enfants de Montréal. Il a également occupé divers postes, à l'Hôpital Reddy Memorial et à l'Hôpital St. Mary, en plus de fournir des services-conseils à la résidence Wales, au Centre gériatrique Maimonides et au CHSLD juif de Montréal. Il agit à titre de commissaire local aux plaintes et à la qualité au Centre Bayview.

Natif du Nouveau-Brunswick, Allan Hicks détient des baccalauréats en commerce et en administration de l'Université Concordia, et en organisation des soins de santé de l'université McGill, ainsi qu'un diplôme en gestion et en organisation des hôpitaux de l'Association des hôpitaux du Canada. De plus, il est administrateur de la Fondation de l'École Peter Hall et coordonnateur du programme SPEAK de l'Institut des études à la retraite de McGill.

Allan Hicks sera chargé d'étudier les plaintes soumises par les résidents ou leurs familles, et d'aider à trouver des solutions aux problèmes cernés durant ces enquêtes. Son bureau est au **2A.26 du 2<sup>e</sup> étage du pavillon Hope**, et il est disponible les mardis et jeudis. Vous pouvez le joindre au **514 738-4500, poste 2126**, ou par courriel à l'adresse **allan.hicks@ssss.gouv.qc.ca**

# Adoption d'une nouvelle politique relative aux compagnons

Le CHSLD juif de Montréal a récemment adopté une nouvelle **politique détaillée relative aux compagnons** qui fournit les directives concernant le recours à des compagnons personnels au Centre.

L'objectif du Centre est d'aider les résidents à conserver un degré d'autonomie optimale. Étant donné qu'une dépendance excessive peut être la conséquence du recours inapproprié à un compagnon, il est primordial que le Centre veille à ce que les compagnons soient utilisés à bon escient afin de compléter le travail du personnel et non de remplacer leurs fonctions.

Une fois qu'un compagnon a été choisi, la famille doit contacter l'infirmière-chef ou le coordonnateur/la coordonnatrice afin de déterminer si le compagnon répond aux exigences minimales : âgé de

18 ans et plus, expérience auprès des personnes âgées, bonne santé, capacité de parler anglais ou français ainsi que la langue du résident et de respecter les règles de la kashrout (prescriptions alimentaires juives); disposition à collaborer avec le personnel du Centre et à respecter ses politiques, procédures et code d'éthique.

Les compagnons reçoivent une carte d'identité qu'ils doivent porter en tout temps au travail. Ils doivent également s'inscrire au registre à l'entrée et à la sortie – au comptoir de sécurité et à l'unité.

Afin de protéger la santé et la sécurité des résidents, la politique relative aux compagnons établit la liste des tâches qu'un compagnon **peut ou ne peut pas accomplir**. Par exemple, dans certains cas, aider à

faire manger ou marcher un résident sera permis; dans d'autres cas, ce ne sera pas permis. Le soutien physique d'un résident pendant qu'il marche n'est **pas** permis.

Il ne **sera pas permis** aux compagnons, en aucun cas, d'effectuer les tâches suivantes : les fonctions du personnel infirmier telles que la toilette, l'habillement, le déplacement ou le positionnement d'un résident pour monter sur une chaise, un fauteuil roulant, un lit ou une toilette ou pour en descendre, ainsi que le changement des culottes d'incontinence

Les compagnons ne peuvent travailler que pour un résident à la fois.

Les Services sociaux et les infirmières-chefs pourront refuser l'engagement d'un compagnon s'ils le jugent inadéquat. De plus, ils se réservent le droit de refuser

l'accès d'un compagnon au Centre si, selon eux, la santé ou la sécurité d'un résident est compromise, ou s'il y a négligence intentionnelle ou violence physique, verbale ou mentale, un manque de respect ou une violation de la confidentialité à l'endroit d'un résident, un manque de respect et un comportement violent envers le personnel; ou tout comportement susceptible de nuire au Centre ou qui serait incompatible avec ses politiques.

Pour obtenir la politique complète relative aux compagnons ou de plus ample information, veuillez contacter : **Naomi Berkowitz** (Kastner 2<sup>e</sup> étage et Hope 3<sup>e</sup> étage) au 514 738-4500, poste 2321; **Louise Linetsky-Solloway** (Kastner 3<sup>e</sup> étage et Hope 4<sup>e</sup> étage), poste 5112; ou **Andrea Lozoff** (Kastner 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> étages), poste 8227.



**RETENEZ CETTE DATE!**

**BARBECUE POUR TOUT LE CENTRE**

**Le mercredi 15 août 2007, de 14 h à 19 h**

**Résidents ❖ Familles ❖ Compagnons ❖ Bénévoles ❖ Personnel**

**TOUS SONT INVITÉS au plus grand événement de l'été!**

- ❖ **Hamburgers, hot-dogs et poulet grillés**
- ❖ **Musique** de Sheldon Kagan
- ❖ **Secteur de jeux** gonflables pour les enfants – par Kloda
- ❖ **Clowns et maquillage du visage** pour enfants
- ❖ **Photo-souvenir** de l'événement, remise sur les lieux (moyennant des frais symboliques), offert par **Lawrence Clemen Photographie**

Pour connaître l'heure et le lieu de tout programme, veuillez consulter l'horaire des activités mensuelles sur le tableau d'affichage du Centre. Les événements sont sujets à changement et, si possible, ils seront postés ou annoncés.

## ► **Marche vers Jérusalem : passeport pour la fête**

Beaucoup de nos résidents participeront à une version spéciale de la Marche vers Jérusalem le 6 juin, en visitant divers postes installés dans l'établissement pour faire timbrer leur passeport. Une fête musicale célébrera l'événement et les membres des familles sont invités à participer à cette marche avec nous.

## ► **Hommage à nos mères et pères lors des journées qui leur sont dédiées**

Un concert spécial est planifié pour célébrer **la fête des Pères**, le dimanche 17 juin, en après-midi. Veuillez consulter l'horaire des activités mensuelles pour connaître l'heure et le lieu.

Le 13 mai dernier, les mères ont eu droit à un beau concert du dimanche présenté par **Claude Alain** en cette journée qui leur est dédiée. Chacune a aussi reçu une fleur.

## ► **En préparation des programmes d'été**

**Tara Tower**, notre coordinatrice des activités d'été, est de retour pour une autre saison. Elle est en train de préparer des barbecues qui auront lieu à compter de juin ainsi que des sorties qui débiteront en juillet. Pour plus de détails, appelez Tara Tower, au 514 738-4500, poste 2312.

## ► **Bénévoles et membres des familles demandés pour les programmes d'été**

Compte tenu d'un plus grand nombre d'activités qui sont planifiées chaque été, nous avons besoin de bénévoles et de membres des familles comme accompagnateurs individuels durant les sorties estivales. Profitez du plein air tout en fournissant une aide grandement appréciée des résidents.

## ► **Les cégépiens apportent une note spéciale au Centre**

Quatre **cégépiens** du collège **Dawson** et du collège **Vanier** apportent un enthousiasme rafraîchissant et un généreux dévouement au Centre cette année, et nous les en remercions. De janvier à mai, des stagiaires du programme de formation en loisirs communautaires du collège Dawson et du programme d'orientation en soins spéciaux du collège Vanier ont constitué des atouts certains pour les Services Milieu de Vie, et nos résidents ont bien apprécié leurs efforts.

## ► **Retour des étudiants du programme Missives**

En tout, 24 étudiants du programme Missives se joindront à nous pour une période de huit semaines cet été,

dans le but d'appuyer les programmes à l'intention des résidents et les activités qui ont lieu à l'échelle du Centre. Il s'agit d'étudiants de CÉGEP ou d'université qui souhaitent faire carrière dans le milieu de la santé. Le temps qu'ils consacrent chez nous est une partie importante de leur formation. Nous leur sommes très reconnaissants de leur aide.

## ► **Commandite renouvelée des concerts par les Knights of Pythias et Maple Leaf Lodge**

Nous remercions de tout cœur les organismes **Knights of Pythias** et **Maple Leaf Lodge** de continuer à commanditer des concerts spéciaux qui sont présentés régulièrement aux résidents.

## ► **Lancement du programme Tai Chi**

**Les Auxiliaires du CHSLD juif** commanditent un programme Tai Chi de huit semaines adapté spécialement pour certains résidents. Merci aux Auxiliaires pour leur appui à cet important programme thérapeutique.

## ► **Accent continu sur les petits groupes et les programmes individuels**

*Les Services Milieu de Vie* poursuivent le développement de programmes thérapeutiques destinés à des petits groupes et à des résidents individuels. En offrant des programmes de qualité qui répondent aux besoins particuliers des résidents, les bénéfices thérapeutiques augmentent considérablement.

Le but est de personnaliser les soins offerts aux résidents des unités, dans des petits groupes constitués de deux à douze résidents.

Un système de rotation des résidents et des programmes – par intervalles de quelques mois – permet à tous les résidents de profiter également des programmes offerts.

Parmi les programmes courants, notons la zoothérapie, la musicothérapie, la stimulation sensorielle (goût, toucher et odorat), le jardinage, des exercices de détente et d'autres programmes.

## ► **Yom Ha'atzmaut célébré en grande pompe**

**Yaacov Sassi**, un chanteur israélien, a accentué le symbolisme des célébrations de Yom Ha'atzmaut lors de l'anniversaire de l'indépendance d'Israël le 24 avril.

L'événement a été commandité par la **Communauté sépharade unifiée du Québec**, et organisé en collaboration avec un groupe de bénévoles de cet organisme communautaire très aidant.

## ► Les Seder de Pessach rassemblent les résidents et leurs familles

Les Seder de Pessach, qui ont eu lieu cette année les 2 et 3 avril, ont constitué des événements importants de cette saison festive et réuni un grand nombre de résidents et leurs familles. Deux Seder ont eu lieu dans chaque pavillon avec plus de 300 participants. Ce fut un moment émotif pour chaque participant.

Ces fêtes ont connu un franc succès grâce à la participation d'un grand nombre de bénévoles dévoués. Les services ont été dirigés par **Haim Sherrf**, avec l'aide des frères jumeaux **Benjamin** et **Meyer Bressler**. Un repas de Seder traditionnel a été servi, à des tables enjolivées de fleurs et de décorations. On trouvait également des fleurs au poste infirmier de chaque unité, rehaussant l'atmosphère festive.

Les offices de Pessach ont eu lieu également à la synagogue Dalse, les deux premiers et les deux derniers jours de Pessach, sous la direction d'Haim Sherrf.



**Haim Sherrf récite les prières durant le Seder de Pessach**



## ► Un déjeuner spécial en célébration de Pâques

Douze de nos résidents non juifs ont eu droit à un déjeuner spécial de Pâques, pour célébrer la plus grande fête des chrétiens.



## ► Clôture du programme C.L.A.S.S. par une remise des prix

Dans le cadre du programme C.L.A.S.S. de cette année, vingt-cinq résidents ont assisté à des conférences et des démonstrations portant sur divers thèmes, d'octobre à avril. Présentées par des professionnels dans leur domaine respectif, ses séances mensuelles sont commanditées par les Auxiliaires du CHSLD juif et organisées conjointement avec les Services Milieu de Vie.

Le programme C.L.A.S.S. a atteint son apogée par une magnifique cérémonie de remise des prix réunissant les résidents et leurs familles.

## ► Des résidents participant au programme Chiens dansants avec des animaux tout doux

Récemment, nos résidents ont eu droit à la visite d'un groupe de chiens doux, bien entraînés, accompagnés de leurs dresseurs et de maîtres-chiens. Ce groupe vient de **Cœur Canin / Canine Heart**, spécialisé en obéissance animale.

Après un spectacle mettant en valeur leurs habiletés, les chiens se mêlent aux participants. Nos résidents aiment caresser les chiens et interagir avec eux durant ce programme populaire.



## ► Les cours d'art thérapie toujours aussi populaires



## ► Faites don de votre piano et recevez un reçu d'impôt

Si vous possédez un piano qui ne sert plus, pourquoi ne pas en faire don au CHSLD juif? Ceci permettra aux résidents d'assister à encore plus de programmes musicaux.

Un reçu pour don de charité sera fourni pour la valeur estimée du piano. Pour plus de détails, veuillez appeler **Caroline Roy**, au 514 738-4500, poste 2332.

## *Appel aux bénévoles*

Nous avons constamment besoin de plus de bénévoles pour nos événements et programmes périodiques et non périodiques.

Si vous connaissez quelqu'un qui veut contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de nos résidents, nous aimerions le rencontrer.

Passez le mot à vos proches, vos amis et vos voisins.

Veuillez communiquer avec **Lisa Patterson**, au 514 738-4500, poste 2330.



**Lisette Eskinazi,**  
bénévole

# Fête en reconnaissance des efforts considérables des bénévoles

Un grand nombre de bénévoles du CHSLD juif de Montréal, issus de tous les échelons de la société, ont participé à la fête en reconnaissance des bénévoles en avril. Organisé durant la **Semaine de l'action bénévole**, cet événement annuel rend hommage à la précieuse contribution de la liste croissante des 225 bénévoles qui nous aident à maintenir et à améliorer la qualité de vie de nos résidents et la qualité des soins qui leur sont prodigués.

**Mark Pinkus** s'est exécuté au piano et **Mike Freed** au saxophone; le directeur des services alimentaires, **Moshe Banoon**, et son équipe de professionnels ont préparé un léger

souper; la bénévole **Lee Sandler** a gracieusement pris des photos, dont certaines paraissent dans ce bulletin.

Pour voir toutes ses photos, consultez le site : <http://www.lensgirl.com/jec/index.html>

Un fait saillant de la soirée a été un diaporama préparé par un résident, **Frank Chemtob**, au moyen d'un portable qui a été donné par les **Auxiliaires du CHSLD juif**. Ce montage de photos, accompagné de musique également choisie par Frank, a révélé les beaux sentiments qu'inspirent la bienveillance et le dévouement de nos nombreux bénévoles.

Plusieurs prix de présence, dons de la **boutique de cadeaux des Auxiliaires (Les Cadeaux Papillon)** ont ajouté du piquant à l'événement.

Des salutations et des messages de remerciements sincères ont été offerts par **Marie Boucher**, directrice de l'établissement, **Mark Potechin**, président du Conseil du Centre, **Rinky Stuehler**, présidente des Auxiliaires du CHSLD juif et **Sandy Sitcoff**, membre du Conseil du Centre. Mark Potechin s'est rappelé la manière dont le bénévolat de ses parents lui a insufflé le sens des responsabilités envers les autres et l'a encouragé à redonner à la communauté en devenant lui-même bénévole.



Bénévoles de la Communauté sépharade unifiée du Québec, de g. à dr. : **David Cohen**, **Sylvia Serrouya**, **Claudine Amzallag Suissa**, **Victor Parienté**.



**Ralph Potofsky**, bénévole



**Yvonne Wreshner**, bénévole



◀ **Edit Citrom**,  
bénévole



**Frank Chemtob** obtient un cadeau d'appréciation de **Rena Halickman**, directrice des services Milieu de vie, pour son excellent diaporama comme bénévole.

**Mark Pinkus** au piano et **Mike Freed** au saxophone divertissent l'auditoire.



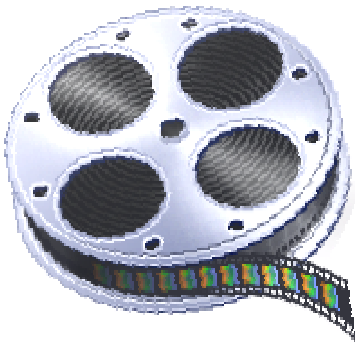
## Susan Elias est nommée directrice du développement de la Fondation de l'Hôpital juif de l'espérance CHSLD juif

**Milan Bratin**, président de la **Fondation de l'Hôpital juif de l'espérance CHSLD juif** est très heureux d'annoncer la nomination de **Susan Elias** à titre de directrice du développement. M<sup>me</sup> Elias sera chargée de l'ensemble des activités de la fondation nouvellement fusionnée, grâce à une entente entre la fondation de l'Hôpital juif de l'espérance et la Fondation du CHSLD juif de Montréal.

M<sup>me</sup> Elias possède 15 ans d'expérience en collecte de fonds, en marketing et en communication dans les secteurs des soins de santé et de la culture. Elle a tout récemment occupé le poste directrice du développement à Hillel Lodge, un établissement juif de soins de longue durée d'Ottawa. Née à Montréal, elle est ravie de revenir au bercail et anticipe avec joie la chance d'améliorer la qualité de vie de nos résidents.

M<sup>me</sup> Elias détient un baccalauréat en éducation ainsi qu'en marketing, en plus d'une maîtrise en psychologie et en rédaction.

Pour obtenir plus d'information sur la **Fondation de l'Hôpital juif de l'espérance CHSLD juif**, veuillez communiquer avec Susan Elias, au 514 738-4500, poste 2125.



## Festival du cinéma 2007 des auxiliaires du CHSLD juif de Montréal

DOCUMENTAIRES À CONTENU JUIF (EN ANGLAIS)

20 juin

**Hiding & Seeking**

22 août

**Divan**

19 sept.

**My Grandfather's House**

Mercredi soir à 19 h 30

CHSLD juif de Montréal, 5725, av. Victoria – Auditorium du 5<sup>e</sup> étage  
Sucrieries à la sortie du film

Billets : 20 \$ par film, disponibles au bureau des Auxiliaires,  
ou par téléphone au 514 738-4500, poste 8108

**Arlene Adler**, présidente du comité.

**Tous les gains seront versés au CHSLD juif.**

## Mise à jour du site Web

Le site Web du CHSLD juif de Montréal vient d'être mis à jour, et comporte de

### NOUVELLES CARACTÉRISTIQUES :

- Manuel d'information pour les résidents et familles
- Numéros antérieurs du bulletin de nouvelles du Centre
- Photo du nouveau conseil d'administration de la fondation

**[www.chsldjuif.ca](http://www.chsldjuif.ca)**

**Bulletin du CHSLD juif de Montréal ❖ Printemps/Été 2007 ❖ Rédacteur : Irving Rudy**

Si vous avez des commentaires au sujet de ce bulletin, n'hésitez pas à appeler au 514 738-4500, poste 2110, ou à envoyer un courriel à :  
[mireille.cohen.chsldjuif@ssss.gouv.qc.ca](mailto:mireille.cohen.chsldjuif@ssss.gouv.qc.ca)