



# Info-Familles

## Spécial COVID-19



Pour une 10<sup>e</sup> semaine consécutive, nous vous acheminons l'Info-Familles - Spécial COVID-19. Notez que l'Info-Familles est envoyé à la fin de la semaine afin de vous faire la rétrospective de ce qui s'est déroulé au cours de la dernière semaine.

Depuis 2 mois et demi, nous vivons une situation exceptionnelle. Le CISSS de l'Outaouais s'est mobilisé afin de s'assurer que vos proches reçoivent tous les soins et les services qui leur sont nécessaires. Du nouveau personnel est venu prêter main-forte et l'ajout d'aides de service et l'embauche de préposés aux bénéficiaires et de personnel infirmier est d'une grande aide. Nous travaillons ardemment à préparer la période estivale pour s'assurer d'avoir en place tout le personnel nécessaire. D'ailleurs, de nombreux intervenants provenant d'autres directions ont offert des disponibilités pour couvrir les vacances de nos employés. Soyez assurés que nous disposons du matériel de protection individuelle nécessaire pour offrir des soins sécuritaires et de qualité à l'ensemble de nos résidents. La communication avec vos proches par l'utilisation des tablettes numériques est l'une de nos priorités. Nous vous remercions pour les bons mots d'encouragement qui sont grandement appréciés du personnel.

## Des nouvelles des CHSLD

Nous vous avons le regret de vous annoncer le décès d'un employé atteint par la COVID-19 au CHSLD Lionel-Émond. L'établissement est attristé par cette nouvelle et souhaite offrir à sa famille, ses proches et à ses collègues toutes ses sympathies dans ce moment difficile. Dès que nous avons été informés du décès, du soutien a été offert aux employés par l'équipe du soutien psychosocial du CISSS de l'Outaouais.

Au CHSLD Lionel-Émond, 33 résidents sont présentement touchés par la COVID-19 et se trouvent toujours en zone chaude. Plusieurs résidents sont en voie de guérison et nous espérons prochainement être en mesure de lever les isolations chez les résidents rétablis selon les modalités de la Direction de la santé publique et de la Direction des soins infirmiers - volet prévention et contrôle des infections.

Pour éviter toute incertitude, nous communiquons avec les familles des résidents touchés dès qu'une situation survient dans un centre. Si vous n'avez pas été joint, cela signifie que votre proche n'a pas subi de test de dépistage ou n'est pas affecté par la COVID-19.



## Ouverture des admissions en CHSLD

Les CHSLD peuvent maintenant accueillir de nouveaux résidents. Quelques conditions sont toutefois nécessaires :

- Le résident doit avoir passé un test de dépistage et avoir obtenu un résultat négatif;
- Le résident est d'abord accueilli dans une zone tampon (tiède) pour une période de 14 jours, dans un des CHSLD désignés. Cette période permet de surveiller une possible apparition de signes et symptômes propres à la COVID-19;
- Si le résident n'a pas développé de signes ou de symptômes au cours de cette période, il peut alors être transféré dans son nouveau milieu de vie.

## Mise à jour des directives concernant la contribution des proches aidants auprès des résidents

Nous avons reçu le 25 mai dernier, la mise à jour d'une directive ministérielle en lien avec les proches aidants. Elle précise les différents éléments importants suivants :

### Les personnes proches aidantes qui apportent une aide ou un soutien significatif

- Un résident peut avoir plus d'un proche aidant, mais un seul peut être présent à la fois.
- Les proches aidants doivent faire part de leurs disponibilités et préférences pour la planification des visites. Le CHSLD pourra ainsi planifier les visites afin de maintenir l'encadrement nécessaire pour le respect des consignes en lien avec le respect des pratiques en prévention des infections.
- Dans le respect de vos volontés, quant au moment de votre visite, une heure d'arrivée ou de départ peut vous être attribuée afin d'éviter au maximum les contacts entre les personnes proches aidantes.
- Le nombre de nouvelles personnes proches aidantes peut être modulé en fonction de la capacité d'accueil et du contexte particulier du milieu de vie (nombre de cas infectés ou employés absents).

### Le dépistage

Le dépistage est maintenant offert aux personnes proches aidantes qui le souhaitent. Si vous désirez vous faire dépister, voici les indications :

- Pour les centres du secteur urbain, des journées de dépistage sont prévues les 1<sup>er</sup> et 3 juin entre 8h et 18h. Par la suite, pour prendre rendez-vous, vous devez communiquer au : 819 966-6171, poste 333816.
- Pour les centres situés en périphérie, pour prendre rendez-vous, vous devez téléphoner au CLSC de votre localité.

### La gestion des insatisfactions ou des désaccords dans l'interprétation et l'application des directives ministérielles

- Les mesures prises par les différentes ressources d'hébergement sont encadrées par des directives du ministère de la Santé et de Services sociaux. Si certaines de ces mesures vous semblent questionnables ou que vous en êtes insatisfaits, vous devez en discuter avec le chef d'unité.
- Advenant qu'une insatisfaction demeure, vous pouvez contacter le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au : 1 844 771-4179 ou par courriel : [commissairesauxplaintes@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissairesauxplaintes@sss.gouv.qc.ca).

## L'importance de la ventilation et de la climatisation en contexte de chaleur extrême

Les bénéfices du confort propre à la ventilation et à la climatisation en période de chaleur extrême ont un impact important pour la santé des usagers et du personnel, et ce même en contexte de la COVID-19. Ainsi, il demeure important de rafraîchir les lieux. À cet effet, la climatisation centrale a été ouverte dans l'ensemble des CHSLD afin de rafraîchir les espaces communs et les corridors.

Dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, il est nécessaire de se positionner sur les mesures de prévention et contrôle des infections requises lors de l'utilisation des climatiseurs mobiles et des ventilateurs sur pied dans les CHSLD.

Notez que présentement, il n'existe pas dans la littérature des données probantes spécifiques pour l'utilisation des climatiseurs mobiles et des ventilateurs sur pied pour les usagers suspectés ou confirmés d'être atteints de la COVID-19. Il y a souvent plus d'avantages que de désavantages à utiliser des ventilateurs sur pied et des climatiseurs mobiles. L'utilisation de tels appareils est soumise à des principes directeurs qui doivent être respectés par les établissements et qui sont précisés dans un avis de l'NSPQ.



## Maintien des liens entre résidents et proches aidants

Les contacts humains sont importants et ils le sont encore plus dans les moments difficiles comme celui que notre société vit présentement. Étant donné le contexte de la pandémie, nous maintenons les contacts avec les familles et les proches. L'objectif est de rassurer et de diminuer la hausse potentielle du niveau de stress lié à l'isolement social.

L'arrivée massive des tablettes en CHSLD a permis de nous tourner vers les technologies pour maintenir ces liens. Depuis le début de la pandémie, plus de 2500 appels (soit par téléphone ou via les tablettes I-PAD) ont été faits pour informer les familles et les proches de l'état de santé et du bien-être des résidents. Les CHSLD de la région de l'Outaouais font des appels sur une base régulière pour les résidents. Parfois, nous sommes témoins de moments intimes entre un résident et un membre de sa famille et d'autres fois, toute la famille se joint à la fête. Les intervenants en loisirs assistés par les membres du personnel font preuve de créativité avec des pages Facebook, ils organisent des calendriers d'appels, etc. Bref, tout est mis de l'avant pour que les résidents continuent d'avoir des contacts privilégiés et des moments virtuels magiques en famille.

**Comme le mentionne Victor Hugo : « l'amour d'une famille est le centre autour duquel tout gravite et tout brille. »**

**Nous avons été témoins de beaux moments comme en témoignent les photos qui suivent**



*Karine Bergeron et Isabelle Daignault*

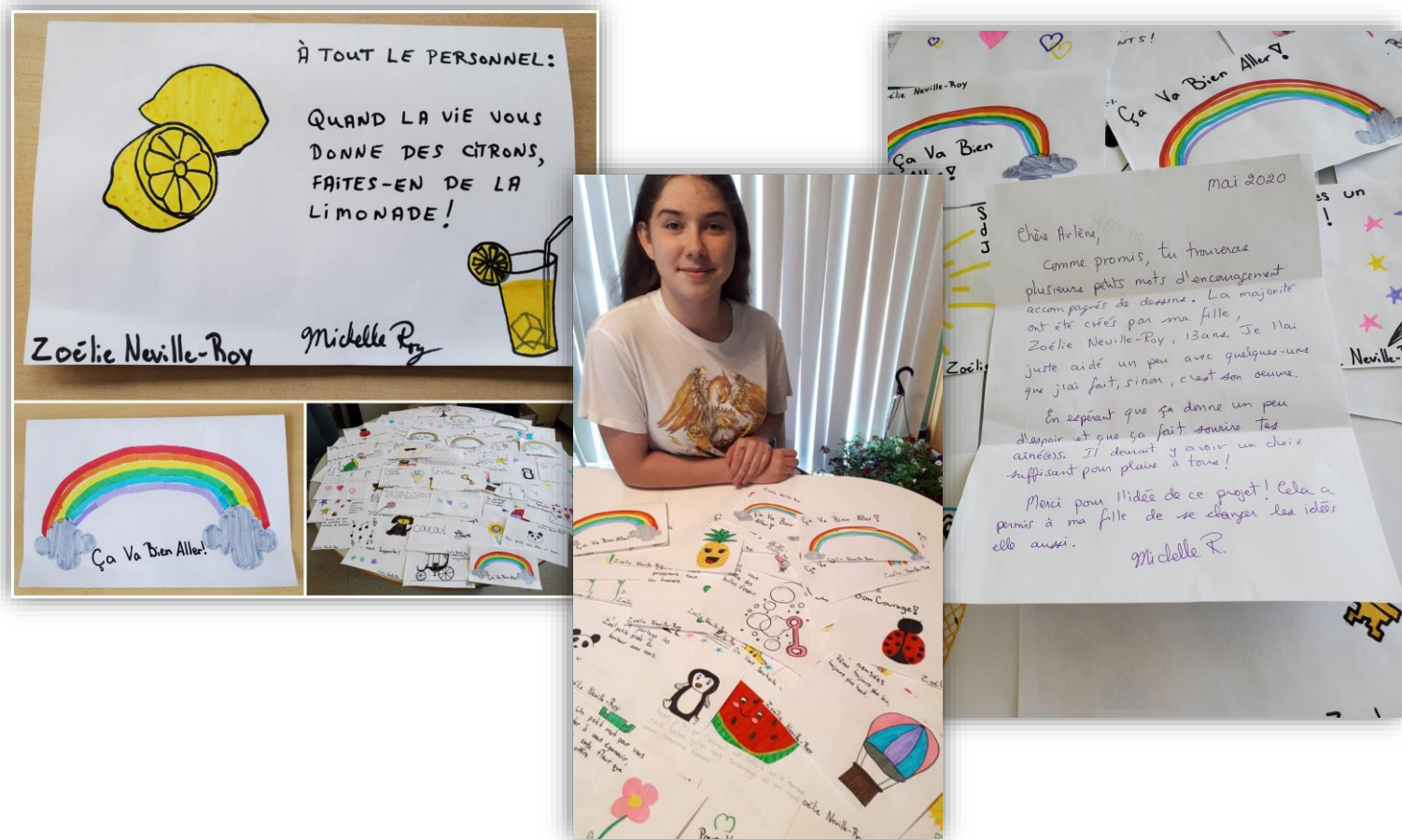




# BONS COUPS

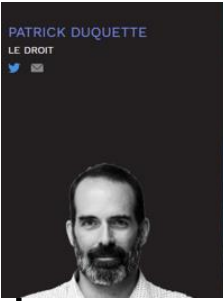
*Une jeune fille de 13 ans et sa maman ont rempli nos cœurs d'amour et d'espoir à l'unité de soins de longue durée à l'hôpital de Papineau*

Suite à l'initiative de madame Arlène Blais, intervenante au service des loisirs, une jeune fille a répondu à son appel de faire des dessins et écrire des petits messages pour les résidents et les employés.



## Remerciements d'une proche aidante du CHSLD Lionel-Émond

Jacqueline, infirmière-chef du 4<sup>e</sup> étage, a sorti ma sœur France sur le balcon dimanche pour que moi et mon conjoint puissions la voir et lui envoyer la main. Auriez-vous la gentillesse de lui transmettre ainsi qu'à toute l'équipe du 4<sup>e</sup> mes plus sincères remerciements. Je suis très reconnaissante pour tous les efforts que l'équipe fait pour lui prodiguer d'excellents soins. L'équipe du service des loisirs fait également beaucoup. Chaque semaine je peux avoir des nouvelles. Vendredi dernier j'ai pu la voir par appel vidéo et cela m'a beaucoup rassurée. Je me doute bien que la charge de travail, à tous les niveaux, est grande et que le personnel a à cœur le bien-être des résidents et résidentes.



## Eille, toi, le virus...

**CHRONIQUE / «Eh Seigneur, quand j'ai appris que la COVID était rentrée au centre d'accueil, j'ai eu la chienne...»**

Malgré sa peur bleue du virus, Nathalie Chartrand s'est portée volontaire dès le départ pour travailler dans la «zone chaude» du CHSLD Saint-André-Avellin. Sept résidents y ont été déclarés positifs, début d'avril.

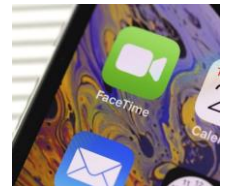
**leDroit**

Source :  
Journal LeDroit  
Jeudi, 7 mai 2020

La préposée aux bénéficiaires de 53 ans a décidé d'en faire une affaire personnelle. Ce serait elle contre le virus. Surtout qu'elle avait deux «clients» parmi les aînés infectés par la maladie. Nathalie Chartrand s'est regardée dans le miroir. Elle a roulé de gros yeux comme Robert de Niro dans *Taxi Driver*: «Eille le virus! *You're talking to me? You're talking to ME?*» Je blague, elle n'a pas imité De Niro. Mais intérieurement, elle a interpellé le virus: «Toi, la maladie, tu me fais peur? Bien bâtard, je vais aller te trouver. Je vais aller te voir au front. Ce fut ma motivation pour faire face à la COVID», raconte-t-elle en riant au bout du fil. Car oui, elle peut rire.

Près d'un mois après l'éclosion dans ce CHSLD rural de 96 résidents, l'ennemi semble battre en retraite. Trois des sept résidents infectés sont remontés à l'étage. La réaction rapide de la direction a tué dans l'œuf le foyer d'infection.

Quelqu'un m'a raconté qu'au cœur de la crise, une employée de la zone chaude a pris sur elle d'organiser des Facetime entre des malades et leurs proches. Sur son propre téléphone cellulaire. C'était avant que ce soit permis. Avant que les CHSLD s'équipent de I-Pad pour favoriser les contacts virtuels entre résidents et familles.



Bref, j'ai demandé à parler à cette employée.

**L'application Facetime a permis de briser l'isolement de résidents de CHSLD.**

C'était Nathalie Chartrand.

«Vous savez, on en vient en connaître très bien nos clients, me raconte-t-elle. Ce sont comme nos enfants. On est capable de voir quand ça ne va pas bien. Être préposée aux bénéficiaires, c'est moins un métier qu'une vocation. On regarde les gens non seulement avec nos yeux, mais avec notre cœur. Or un soir, j'ai constaté qu'une de mes clientes souffrait. Son mental n'allait pas bien. Elle avait la COVID, elle s'ennuyait de ses proches. Je me suis dit: si on faisait un petit Facetime?»

L'infirmière-chef a donné son accord.

Et le soir même, en direct de la zone rouge, la vieille dame a pu parler à des proches. Un événement à la fois touchant... et cocasse, raconte Nathalie Chartrand.

«C'était la première fois que la dame faisait un Facetime de sa vie. Pour les personnes âgées, quand tu parles au téléphone, tu ne vois pas ton interlocuteur. Elle se demandait par quel prodige elle pouvait voir ses êtres chers à l'écran! Pour le reste, il y a eu beaucoup d'émotions et de bonheur. Quand elle a raccroché, la dame était toute remuée. Je me suis assise auprès d'elle, dans son lit. Pour l'aider à se remettre de ses émotions. Elle s'est couchée et a fait un beau dodo. Je me suis dit: mission accomplie.»

Pourquoi je vous raconte cette histoire?

Parce que depuis le début de la pandémie, on a dû faire des choix déchirants. Pour protéger nos vieux du virus, on les a privés des visites de leurs proches. Et que Facetime, jusqu'ici, a été le compromis le plus acceptable qu'on ait trouvé.

«Chaque fois que j'ai fait du Facetime avec mes clients, ç'a été vraiment une source de réconfort pour eux. Je voyais une différence au coucher. Ils étaient plus calmes qu'un autre soir où ils n'ont pas vu leur famille.»

Nathalie Chartrand ne regrette pas d'avoir défié la COVID-19, une ennemie «hypocrite et dangereuse». «Aujourd'hui, je peux te dire que je vais sortir de là avec le sentiment du devoir accompli. Je suis allée enrichir mon cœur et mes yeux de choses particulières...»

Vous savez quoi?

Avoir un proche hébergé dans un CHSLD, j'aimerais savoir Nathalie à ses côtés.

## Dépistage au CHSLD La Pietà

Samedi 25 avril, Lyzane Trépanier et Mylène Simoneau, infirmières du SAD, sont venues donner un coup de main pour le dépistage des résidents et des employés du 4<sup>e</sup> étage du CHSLD La Pietà.

Dimanche, Mylène a été rappelée pour faire une clinique de dépistage des employés.

*Anik Therrien*

Chef de programmes Soins infirmiers à domicile par intérim (secteur ouest)

## Du renfort au CHSLD Lionel-Émond

De nouveaux préposés aux bénéficiaires (PAB) et des aides de service (ADS) sont venus en renfort pour nous aider. Ils étaient à leur première journée d'intégration au CHSLD Lionel-Émond.

*Raoul Ngompe, Ergothérapeute*

## Les intervenantes en loisirs à Shawville



Un grand remerciement pour l'intervenante en loisir, Isabelle Langevin ainsi qu'aux intervenantes du Centre de jour, Serena Larivière et Céline Dagenais du secteur du Pontiac. Elles ont créé des pages Facebook pour les 3 CHSLD et contacté nos familles pour permettre des contacts Facetime entre les résidents et leurs familles. Une plage horaire permet des contacts sur une base hebdomadaire. Cette initiative est très appréciée des familles et des résidents.

De plus, elles ont créé une page Facebook intitulé *Spectacles pour les CHSLD* afin que la population dépose des vidéos de leurs talents. Ces vidéos seront projetées sur écrans pour divertir les résidents. Cette projection aura lieu dans les prochains jours. La population a répondu en grand nombre.

Bravo mesdames, pour vos belles initiatives!

*Sandra Lefebvre*

Chef d'unité | CHSLD du Pontiac et Soins longue durée de Shawville

## Belle initiative d'une PAB du CHSLD de la Petite-Nation

Une PAB travaillant dans la zone chaude a utilisé un sac ziplock sur son cellulaire et a uni via Facetime une résidente avec ses enfants.

*Christopher Goguen*

**Chef d'unité de vie – CHSLD de la Petite-Nation**



### Remerciement au CHSLD Lionel-Émond

Jacqueline, infirmière chef du 4<sup>e</sup> étage, a sorti ma sœur France sur le balcon dimanche pour que moi et mon conjoint puissions la voir et lui envoyer la main. Auriez-vous la gentillesse de lui transmettre ainsi qu'à toute l'équipe du 4<sup>e</sup> mes plus sincères remerciements. Je suis très reconnaissante pour tous les efforts que l'équipe fait pour lui prodiguer d'excellents soins. L'équipe du service des loisirs fait également beaucoup. À chaque semaine je peux avoir des nouvelles. Vendredi dernier j'ai pu la voir par appel-vidéo et cela m'a beaucoup rassurée. Je me doute bien que la charge de travail, à tous les niveaux, est grande et que le personnel a à cœur le bien-être des résidents et résidentes.

Prière d'envoyer le courriel à la direction également.

*Aline Motard*

### Remerciement pour accompagnement d'un client en soins de fin de vie

Hello Jamine,

My name is Linda Fenton and I am John Fenton's sister.

I just wanted to reach out to you personally and thank you so much on behalf of John's family, for the compassionate care you provided to my brother.

Paul has told me of how you went above and beyond anything that was expected in your official duties and indeed became a reliable source of support to Paul throughout John's last months. Paul said he considered you a real friend in that period of stress and uncertainty.

Although I was not able to visit John in person during the months before his death (because of COVID-19 and the fact that my husband & I were in Europe) it was so gratifying to hear from John before he died how much he valued your advice and steady presence. From being naturally apprehensive, he grew to look forward to your cheerful visits and straightforward advice.

Thank you so much from all of us - you are a real asset to your profession and it meant so much to us.

Take care of yourself in these uncertain times.

Linda xox

**Linda Fenton Malloy**





## La Fondation Santé Gatineau | Grignotines en CHSLD

Depuis le début mai, la Fondation Santé Gatineau livre des grignotines dans nos CHSLD pour nos résidents confinés. Quelle attention alléchante!

Il y en aura pour tous les goûts, que ce soit du chocolat, des croustilles, de la crème glacée, des bonbons ou des boissons gazeuses, chaque résident pourra se régaler.

**Merci**  
beaucoup



## Des douceurs pour les gens en CHSLD

**YANNICK BOURSIER**

yboursier@inmedias.ca

**D**ans le but de leur permettre d'avoir quelques douceurs à se mettre sous la dent, la Fondation Santé de Papineau a livré dans les derniers jours des denrées alimentaires dans les CHSLD de Buckingham et Saint-André-Avellin et à l'hôpital de Papineau.

Le projet a été réalisé avec l'aide des marchands Métro de Buckingham et de Saint-André-Avellin. «Nous, on a été approché pour faire l'achat de certaines denrées alimentaires, indique la directrice de la fondation, Florence Pageot. On a cherché quelqu'un pour nous aider dans ce projet-là. On en a parlé avec les Métro et Michel Hailoran a été très réceptif tout de suite et Benoit Desrochers à Saint-André-Avellin ç'a été un grand oui instantanément.»

Vendredi, une livraison de boissons gazeuses, croustilles, chocolats et cornet de crème glacée notamment a eu lieu au CHSLD Vallée de la Lièvre et à l'hôpital de Papineau pour l'unité longue durée. Et lundi, c'est du côté du CHSLD Petite-Nation que les achats ont été livrés.

«Habituellement les résidents reçoivent des petites douceurs quand ils ont la visite des



*Benoit Desrochers du Métro de Saint-André-Avellin avec Christopher Goguen Chef des unités de vie Petite-Nation. (Photo Gracieuseté)*

familles, souligne Mme Pageot. Mais ils n'ont pas eu de visites des familles depuis le 13 mars, quand tout s'est arrêté. Le besoin était là de leur apporter un peu de douceur. De leur redonner le sourire avec ces petites attentions-là.»

«Ce sont des petites choses qu'ils ont droit de manger une fois semaine pour leur améliorer leur quotidien.»

## Message d'encouragement du directeur général de la Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais

Bonjour Judith,

Quelle tristesse que d'apprendre que l'un de vos employés, un préposé aux bénéficiaires, a perdu la vie, de la COVID-19.

Au nom de la table de concertation des aînés et des retraités de l'Outaouais (TCARO) et en mon nom personnel, nous voulons vous exprimer toutes nos sympathies pour ce décès, si soudain.

Nous voulons offrir nos sympathies à la famille de M. Roy en premier, eux qui sont touchés cruellement par les conséquences néfastes de ce foutu virus.

Ensuite, nous avons une pensée spéciale pour les résidents hébergés du centre Lionel Émond, des aînés en grande majorité, qui côtoyaient quotidiennement M. Roy. Ensuite, nos pensées se tournent vers ses collègues de travail, les professionnels du CISSS de l'Outaouais, les médecins, les bénévoles, les familles des résidents, les syndicats et la direction des soins de longue durée, ta direction du Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) et la direction générale du CISSS de l'Outaouais.

Je sais pertinemment que ce décès, bouscule, déstabilise et affecte les équipes de travail et bon nombre de personnes qui gravitent dans les soins de longue durée. Nous sommes de tout cœur avec vous, en pensées, pour que vous puissiez vivre cette douloureuse épreuve avec toute la force et la sérénité requises.

Le travail de préposé aux bénéficiaires est la pierre angulaire des soins et des services en soins de longue durée. Ce sont eux qui côtoient quotidiennement les résidents, prêtent leurs oreilles, les réconfortent, les amusent et surtout, qui cherchent à garder leur dignité intacte dans une vulnérabilité absolue. Ces employés, dans l'ensemble, ont notre respect !

Bon courage Judith, à toi et tes équipes et toutes les personnes concernées !

Marc

**Marc P. Desjardins**

**Directeur général**

**Table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais**

**180, boul Mont-Bleu, suite 200**

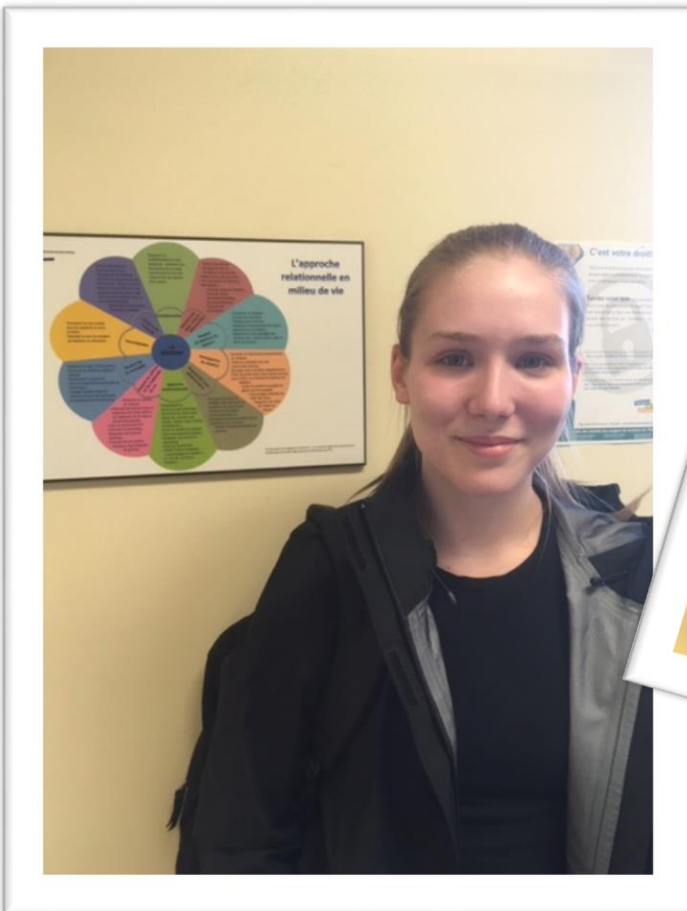
**Gatineau (QC) J8Z 3J5**

**(819) 771-8391 poste 232**



*Je tiens à souligner l'engagement et le professionnalisme de Laurianne Vézina étudiante du Collège St-Alexandre. Aide de service au Foyer Lionel Emond. Elle fait une différence positive dans la vie de nos résidents et au sein de notre équipe.*

*Marie-Eve Lamontagne infirmière  
Foyer Lionel Emond*



La COVID-19 vous inquiète? Contactez sans frais, le : **1 877 644-4545**. Une clinique d'investigation est maintenant ouverte sur rendez-vous seulement. En composant ce numéro, les intervenants vous évalueront et vous donneront un rendez-vous au besoin.

Je vous remercie de votre collaboration en cette période d'incertitudes. Pour plus d'informations en lien avec la COVID-19, consultez : [quebec.ca/coronavirus](https://quebec.ca/coronavirus).

*Olivier Dion  
Directeur adjoint DSAPA – Volet hébergement*