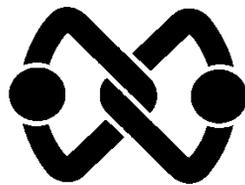


La Commission de la santé et des services sociaux
« Les conditions de vie des adultes hébergés en
centre d'hébergement et de soins de longue durée ».

Mémoire

**L'animation-loisirs en CHSLD, pour la création d'un milieu de vie animé
présenté le 18 février 2014**



Fédération québécoise du loisir en institution
Anne-Louise Hallé, directrice générale
14, rue St-Amand, Québec (Québec) G2A 2K9
Tél. : (418) 847-1744 Téléc. : (418) 847-6276
info@fqli.org www.fqli.org

Table des matières

Fédération québécoise du loisir en institution	3
Position et recommandations	4
L'accessibilité	4
Le financement	4
L'organisation physique	5
Les clientèles particulières	6
Les proches aidants	7
Les services et les soins	8
Le suivi de la qualité des services et des soins	14
L'organisation du travail	15
La formation du personnel	16
Synthèse des recommandations	17

Fédération québécoise du loisir en institution

La Fédération québécoise du loisir en institution regroupe plus de 340 installations de santé utilisant le loisir, comme moyen d'intervention privilégié, dans la création d'un milieu de vie de qualité auprès de leurs résidents. Forte d'une expertise développée depuis 1979, l'action de la Fédération en est une de développement de nouveaux moyens d'intervention par le loisir, de formation des intervenants, d'éducation et de sensibilisation. Les installations membres sont principalement des CHSLD, des centres de réadaptation, des centres psychiatriques, des résidences privées, des ressources intermédiaires et des centres de jour.

La Fédération québécoise du loisir en institution s'est donné comme mission de faire la promotion du loisir afin de le rendre accessible à toutes les personnes dont l'état de santé nécessite qu'elles soient hébergées dans le réseau de la santé. Le loisir pour tous est prôné par la Fédération et rejoint, à notre satisfaction, la charte des droits de la personne qui reconnaît le caractère essentiel de la pratique du loisir. Pour la Fédération, cela se traduit par un temps de loisir au quotidien, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'installation, permettant aux résidents de se réapproprier leurs loisirs en leur offrant une expérience de loisir.

Son expertise est reconnue, tant par les milieux de l'enseignement que par les autres partenaires. À travers les années, la Fédération a su développer une crédibilité sur la force de son regroupement. On lui reconnaît, entre autres, une place importante au sein de différents comités provinciaux et régionaux et une vie régionale ayant de plus en plus de vitalité.

Position et recommandations

C'est avec beaucoup d'intérêt que la Fédération québécoise du loisir en institution a pris connaissance du document de consultation « Les conditions de vie des adultes hébergés en centre d'hébergement et de soins de longue durée » proposé par la Commission de la santé et des services sociaux. La F.Q.L.I. se réjouit que le gouvernement québécois décide de réfléchir sur les conditions de vie des personnes hébergées dans les différents milieux de vie du Québec, mais également de consulter l'ensemble des partenaires pour orienter des pistes d'action.

L'accessibilité

L'accessibilité s'avère un problème important dans le réseau de la santé et l'ensemble des ressources du milieu doit être mis à contribution. Les usagers doivent vivre plusieurs déplacements avant d'arriver à un endroit stable et ceci a des répercussions importantes sur la santé et l'état psychologique. Nous croyons qu'il est important de nommer un intervenant dédié qui a pour mandat d'accompagner l'utilisateur et ses proches dans les différentes démarches, autant au niveau de l'accessibilité à des services de répit, en passant par le centre de jour, que pour les différents types d'hébergement. Ce soutien est un incontournable pour répondre adéquatement aux besoins de la clientèle.

L'utilisation uniforme, dans toutes les régions, du système de mesure de l'autonomie fonctionnelle (ISO-SMAF) est un outil qui permet de déterminer le type d'établissement nécessaire pour chaque usager en fonction de ses capacités fonctionnelles et d'orienter la clientèle vers le type d'hébergement approprié. Il est important d'informer et former l'ensemble des partenaires et des professionnels sur l'utilisation de ce système de mesure.

Recommandations :

Nommer un intervenant dédié pour accompagner l'utilisateur et ses proches dans les différentes démarches du réseau de la santé.

Informer et former l'ensemble des partenaires et des professionnels sur l'utilisation du système de mesure de l'autonomie fonctionnelle (ISO-SMAF).

Le financement

Pour la F.Q.L.I., le financement actuel des CHSLD ne permet pas de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle hébergée et ceci en raison de l'alourdissement de la clientèle mais également en raison de l'augmentation des clientèles particulières, nécessitant des soins, des aménagements physiques et de l'accompagnement spécialisé.

L'ensemble des dirigeants et des intervenants pris dans la préoccupation de minimiser les impacts des compressions budgétaires veulent également maintenir le concept milieu de vie dans les CHSLD. Cette vision semble perdre son sens, dans plusieurs milieux, face à la marge de manœuvre étroite laissée par les restrictions budgétaires imposée aux soins de santé et aux services sociaux, venant même dans certains centres réduire les services directs aux personnes hébergées.

Nous croyons qu'il est essentiel d'être créatif et innovateur en ayant recours à des services peu coûteux qui ont un impact direct dans le milieu de vie. L'animation-loisirs constitue en fait un des services les moins coûteux en centre d'hébergement. Il réussit à conserver au-delà des concepts, des lois et des limites budgétaires, des environnements plus humains, indicateurs recherchés dans la qualité de vie des personnes hébergées.

Recommandation :

Reconnaître l'importance de l'animation-loisirs dans la création d'un milieu de vie en CHSLD.

L'organisation physique

La F.Q.L.I. appuie l'orientation du ministère de la Santé et des Services sociaux de créer des micro-milieus afin de regrouper les clientèles selon leurs caractéristiques et leurs besoins spécifiques. De cette façon, les intervenants seront en mesure d'adapter les pratiques aux besoins de la clientèle et d'aménager les lieux physiques. Il se créera également un sentiment d'appartenance, permettant le partage des événements positifs et négatifs qui les touchent.

Le milieu de vie¹ se définit comme le centre, le pivot de la satisfaction de vie. L'endroit et les conditions stables de vie permettent de croître ou d'obtenir des gains, des succès, du bien-être, du bonheur. La personne est perçue et considérée selon l'ensemble des besoins humains fondamentaux. Le milieu de vie doit fournir le maximum d'opportunités à l'individu pour qu'il puisse donner un véritable sens à sa vie et qu'il accède au goût de vivre et de s'épanouir en fonction de ses habitudes de vie, ses intérêts et ses goûts.

Nous croyons qu'il est important de revoir la conception de l'aménagement en CHSLD dans le but de faciliter les interactions sociales pour la personne hébergée et favoriser des occasions d'être actif. On remarque que l'espace social de la personne hébergée tend à diminuer considérablement. Les interventions devraient se réaliser dans trois environnements de vie, soit l'espace privée (chambre), l'espace de proximité (salon de l'unité, certaines salles d'activité, etc.) et l'espace communautaire (le hall d'entrée, la salle communautaire, la salle à manger, etc.).

¹ FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DU LOISIR EN INSTITUTION. *Orientations de la Fédération québécoise du loisir en institution*, F.Q.L.I., 2013, p. 11.

Recommandation :

Revoir la conception de l'aménagement en CHSLD et essayer, dans la mesure du possible, de regrouper les clientèles.

Les clientèles particulières

Le réseau est présentement en transformation en regard avec les clientèles particulières qui sont accueillies dans les CHSLD. Les personnes âgées se retrouvent de façon majoritaire dans les milieux. Cependant, il y a également les autres clientèles (santé mentale, déficience intellectuelle, déficience physique, communauté culturelle, etc.) qu'il ne faut pas négliger et qui nécessitent que les pratiques soient adaptées en fonction de leurs besoins spécifiques.

La cohabitation avec la clientèle aînée n'est pas facile et il faut innover pour créer des milieux de vie de qualité. Cette réalité est encore plus importante lorsque l'on se retrouve en région où il n'y a pas d'autres ressources disponibles.

Au niveau de l'animation-loisirs, les problèmes rencontrés sont principalement orientés vers l'offre de service en fonction des ressources humaines, financières et physiques disponibles. Les besoins et les intérêts de cette clientèle sont vraiment différents de ceux de la clientèle âgée. On a qu'à penser aux intérêts musicaux différents. L'intervenant en animation-loisirs doit composer avec ces différentes clientèles et adapter son offre de service. Pour répondre de façon adéquate aux besoins de chaque clientèle, l'intervenant doit davantage orienter ses interventions vers des activités individuelles et de petits groupes. Il faut également offrir différentes possibilités de loisir pour stimuler la clientèle (équipements et matériels : comme iPads, ordinateurs portables, jeux vidéo, films, etc.) qui pourraient être utilisées sur les trois plages horaires hebdomadaire de travail (jour, soir et fin de semaine) par l'ensemble du personnel, les bénévoles et les proches.

Il est cependant important de noter que malgré le fait que l'intervenant en animation-loisirs soit en mesure d'identifier les intérêts et les besoins en loisir de la clientèle, il est difficile pour lui d'offrir des activités individualisées ou de petits groupes à l'ensemble, ceci en raison du nombre élevé de personnes hébergées qu'il doit desservir (1 professionnel en animation-loisirs pour plus de 100 personnes). C'est pourquoi, l'ensemble des intervenants du milieu doit devenir des partenaires dans l'objectif d'animer le milieu de vie. De plus, il existe également des disparités importantes entre les CHSLD au niveau du service d'animation-loisirs car plusieurs regroupent également l'encadrement de l'action bénévole et souvent même, les services spirituels.

La Fédération croit qu'il faut mettre en place des mécanismes pour augmenter le personnel en loisir qualifié intervenant auprès de la clientèle, afin de mieux répondre à

ses besoins. Les ratios de ressources humaines (intervenant animation-loisirs/clientèle desservie) l'allocation de ressources financières et matérielles ainsi que la structure du service d'animation-loisirs doivent aussi être redéfinis afin d'harmoniser l'offre de services.

Recommandations :

Revoir l'offre de service d'animation-loisirs et l'orienter vers les interventions individuelles et de petits groupes.

Revoir le ratio professionnel en animation-loisirs en regard du nombre et de la diversité de la clientèle afin de répondre aux besoins (1 professionnel temps plein (35 heures.) pour 50 usagers).

Revoir la structure et l'allocation de ressources financières et matérielles du service d'animation-loisirs.

Les proches aidants²

L'intégration des proches est essentielle à la vie du CHSLD. Leur présence influence grandement la qualité de vie des personnes hébergées. L'animation-loisirs représente une voie par excellence pour permettre la continuité de la relation entre la personne hébergée et ses proches. Plusieurs milieux d'hébergement encouragent la participation des proches aux activités de loisir offertes dans le milieu. De telles approches favoriseraient un climat social positif et contribueraient à l'amélioration de la qualité de vie des personnes hébergées et de leurs proches.

Le soutien à l'implication des proches fait déjà partie des préoccupations de plusieurs services d'animation-loisirs au Québec. Voici quelques initiatives mise de l'avant :

Rencontre d'accueil sur les loisirs avec les familles CSSS-IUGS

Le CSSS-IUGS a développé un programme d'accueil pour les familles comportant une rencontre sur quatre qui est consacrée aux loisirs. Un intervenant du service d'animation-loisirs y présente alors l'offre de services présente dans le milieu incluant la programmation en loisir, le prêt de matériel, les sorties, etc. Un guide destiné aux familles pour les aider à améliorer la qualité de leurs visites par le partage d'activités adaptées leur est aussi remis et les grands principes qui y sont présentés font l'objet d'explications.

² CARBONNEAU, Hélène. *Guide à l'intention des familles – Pour retrouver plus de plaisir dans les visites à un proche hébergé*, F.Q.L.I. 2010, 28 pages.

Guide à l'intention des familles. Pour retrouver plus de plaisir dans les visites à un proche hébergé³

Aider les familles à retrouver davantage de moments plaisants partagés avec un proche atteint de troubles de mémoire. Il propose des moyens simples pour soutenir le rehaussement de tels moments dans le quotidien des aidants avec leur proche.

Programme de rehaussement de la qualité de vie des aidants et de leur proche

Un programme d'éducation au loisir a ainsi été mis de l'avant afin de soutenir le développement d'un vécu en loisir épanouissant entre un aidant et son proche. Il a été développé et validé dans une perspective de soutien à l'implication des aidants d'un proche atteint de troubles de mémoire (Carbonneau et al., 2009, 2011). Ce programme s'offrait sous forme individuelle et comportait au total sept rencontres. Pour plus d'efficacité, une version offerte en groupe du programme a été développée à partir de la version individuelle du programme d'éducation en loisir adapté et a été validée dans divers milieux (organisme communautaire, société Alzheimer et clinique de mémoire).

Recommandation :

Que les CHSLD s'impliquent activement dans la démarche de soutien à l'implication des proches dans le milieu en mettant en place divers programmes.

Les services et les soins

La Fédération croit que la dynamique d'un milieu de vie ne peut pas être laissée à elle-même. Il est essentiel d'orienter et soutenir la dynamique quotidienne d'un centre par une animation-loisirs adaptée. C'est là que prend alors tout le sens du concept « animé »⁴.

Nous souhaitons insister sur l'aspect⁵ « animation », aux racines latines signifiant « l'âme, la vie ». Ainsi, l'animation-loisirs est l'ensemble des moyens qui permettent de rendre « vivant » le quotidien des personnes hébergées. Un milieu de vie animé, c'est un endroit où l'usager évolue dans une dynamique se rapprochant de ses habitudes de vie et ses valeurs en continuité avec son vécu et en harmonie avec les personnes qui partagent sa vie. Un milieu de vie animé utilise le loisir pour faciliter la cohésion entre les usagers, les personnes significatives, les proches, les intervenants, les bénévoles et la communauté. Un milieu de vie animé donne un sens, un rythme et une harmonie à l'ensemble des composantes et des règles de fonctionnement d'une installation.

³ FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DU LOISIR EN INSTITUTION. *Guide d'implantation d'un programme de soutien en loisir auprès des membres des familles*, F.Q.L.I., 2011 (CD-ROM).

⁴ CÔTÉ, Line, Benoît LAPAN et Anne-Louise HALLÉ. *Modèle normatif d'Animation-loisirs en centre d'hébergement pour la création d'un milieu de vie animé*, F.Q.L.I., 1997, 2^e édition, 39 pages.

⁵ FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DU LOISIR EN INSTITUTION. *Orientations de la Fédération québécoise du loisir en institution*, F.Q.L.I., 2013, p. 20.

Un milieu de vie animé fait la promotion des valeurs de l'utilisateur et donne de la qualité à sa vie : liberté de choix, intimité, plaisir de vivre, dignité, esprit familial, sécurité et goût de vivre.

L'animation-loisirs est essentielle à la qualité de vie dans l'installation. Il en résulte d'ailleurs souvent un équilibre où l'ambiance et le climat proviennent de l'harmonie entre les composantes du centre. Cet équilibre donne un sens à toutes les énergies investies au quotidien : au travail du préposé, à la visite d'un proche, au maintien de l'autonomie. Elle assure la juste balance entre le milieu de soins et le milieu de vie.

Il est prouvé que l'exécution au quotidien d'activités de loisir engendre des effets bénéfiques comme l'épanouissement, le développement d'habiletés motrices et sociales, l'acquisition de nouveaux rôles ou de nouvelles compétences, le développement d'une attitude positive face à la vie en plus de limiter l'anxiété et diminuer le sentiment de solitude. La stimulation quotidienne devient un puissant moyen de motivation pour inciter la personne hébergée à se prendre en main, à réaliser des choses, soit individuellement ou collectivement, dans des activités divertissantes, valorisantes et variées. Il est important de mentionner que la stimulation ne relève pas seulement de l'intervenant en animation-loisirs et ne se réalise pas seulement lors d'activités structurées. En réalité, la stimulation doit s'actualiser à travers tous les gestes quotidiens de chacun des intervenants gravitant autour de la personne hébergée, que ce soit lors des repas, de l'hygiène, des conversations que l'on tient à propos de tout et de rien, des activités d'animation-loisirs, etc.

Voici des approches de partenariat avec les autres intervenants ou des bénévoles pour augmenter la stimulation loisir au quotidien.

Moment de plaisir, CSSS du Sud-Ouest-Verdun

Il s'agit d'un programme d'animation individualisé réalisé par les équipes des unités de vie. Ce programme a pour objectif de rejoindre la clientèle la plus isolée et ou qui profite le moins d'une programmation d'activités de loisir en permettant aux membres des équipes des unités de vie de rejoindre 5 à 8 résidents deux fois semaine, par le biais d'un moment de plaisir (en utilisant les activités de loisir ou de la vie quotidienne) répondant aux goûts, aux besoins et aux capacités du participant visé. Les objectifs spécifiques poursuivis sont de permettre un temps d'arrêt, d'échanges et de réflexions sur le vécu des résidents esseulés et sur la possibilité de leur offrir des moments de plaisir, d'enrichir les échanges et la complicité entre les intervenants de l'équipe des unités de vie et l'équipe d'animation-loisirs et valoriser et profiter de l'expertise de l'équipe d'animation-loisirs auprès des résidents dans la réalisation et la recherche d'activités personnalisées.

Programme d'accompagnement personnalisé (PAP), une approche novatrice pour briser l'isolement, CSSS du Sud-Ouest-Verdun

Ce programme a pour objectif d'améliorer le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées souffrant de déficits cognitifs et/ou présentant des difficultés d'adaptation à la vie en hébergement. Accompagnement personnalisé d'une heure par semaine réalisé par un bénévole ou un stagiaire qui vise à sécuriser le résident dans le but de découvrir ses besoins, ses goûts et ses intérêts.

Le programme des préposées aux activités dirigées, CSSS Drummond

Ce programme accorde quotidiennement du temps à la clientèle la plus vulnérable (résidents ciblés), pour leur offrir un contact individuel, chaleureux et personnalisé, répondant à leurs intérêts.

Programme d'interventions en fin de vie⁶

Ce guide suggère un processus de développement et d'implantation d'un programme d'interventions en fin de vie fortement inspiré des travaux et des divers documents développés par la chef du Service des bénévoles et pastorale au CSSS du Sud-Ouest-Verdun/Hôpital de Verdun et du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord/Centre d'hébergement Paul-Lizotte. Ce guide est un outil de base avec lequel vous pouvez cheminer dans l'implantation d'un comité fin de vie.

Voici des exemples d'approches novatrices mises de l'avant en CHSLD pour maximiser les retombées de l'animation-loisirs sur la qualité de vie de la personne hébergée.

⁶ FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DU LOISIR EN INTITUTION. *Guide d'implantation d'un programme d'interventions en fin de vie – Éléments d'accompagnement et de formation*, F.Q.L.I., 2012 (incluant un CD-ROM des divers outils).

Chariot de stimulation modulée (inspirée de l'approche Snoezelen) CSSS-IUGS

Selon la définition de l'Association Internationale Snoezelen, « Le Snoezelen consiste à proposer un temps d'activité dans un environnement calme et confortable. Snoezelen propose des stimulations sensorielles qui génèrent du plaisir et de la détente. Toutes ces propositions ont en commun d'amener des sollicitations sensorielles douces, diversifiées, où tous les sens pourront être sollicités séparément ou combinés : vue, audition, toucher, odorat, goût et sens de l'équilibre. » Le CSSS-IUGS a réalisé un chariot de stimulation modulée dans le but d'offrir un espace d'exploration sensorielle, de détente et d'expression pour des personnes souffrants de troubles cognitifs ou d'autres clientèles. Plusieurs autres établissements utilisent cette approche qui souvent est déployée par des intervenants en loisir en partenariat avec le personnel des soins infirmiers pour en maximiser la mise en œuvre sur les 24 heures.

L'utilisation des approches sensorielles à l'Hôpital Sainte-Anne

Ce programme utilise les approches sensorielles comme philosophie d'intervention et est implanté par une équipe interdisciplinaire. Afin de prévenir l'altération sensorielle, il a été intégré dans tous les aspects de la vie quotidienne. Depuis l'implantation de ce programme le personnel soignant a adopté un nouveau langage qui met en valeur les besoins sensoriels du résident. Les activités quotidiennes sont bonifiées par l'apport d'éléments sensoriels significatifs (ex. odeurs de café et de rôties le matin, éclairage tamisé, couvre-lit personnalisé, enveloppement avec des couvertures préchauffées, utilisation de l'aromathérapie etc.). Chaque élément à valeur ajouté au plan sensoriel est pris en compte par les différents intervenants. Les sessions en salle multisensorielle Snoezelen sont consignées dans des rapports de rétroaction et toutes observations significatives sont transmises à l'infirmière pour les notes au dossier du résident.

J'ai la mémoire qui tourne - Des activités pour divertir et stimuler la mémoire par les films de famille

J'ai la mémoire qui tourne est un projet sans précédent qui réunit des films de famille diffusés dans un premier temps à la télévision et ensuite présentés dans le cadre d'un site Web, enrichi d'une solide section de ressources éducatives. *J'ai la mémoire qui tourne* souhaite rendre ces films accessibles via des activités destinées aux personnes du troisième âge, particulièrement dans les CHSLD et autres centres de jour, afin de stimuler et divertir la clientèle, fort d'une première expérience concluante avec le Centre d'hébergement de Farnham. La formule est simple. À partir du visionnement de courts montages audiovisuels thématiques agrémentés de musique d'époque, nous interrogeons les aînés sur différentes facettes de leur passé. Que ce soit à propos des activités qu'ils pratiquaient autrefois, du quotidien de leur enfance ou au sujet de leur coin de pays, les aînés communiquent leur expérience, partagent leurs souvenirs et s'ouvrent aux autres grâce aux activités de *J'ai la mémoire qui tourne*.

Nouvel outil thérapeutique PARO, CSSS de Saint-Léonard et Saint-Michel/Centre d'hébergement de Saint-Michel

PARO le robot, un nouvel outil thérapeutique. C'est un robot japonais, entre animal de compagnie et outil thérapeutique. Paro ressemble à un petit phoque, avec une fourrure artificielle blanche qui lui donne des airs d'ours en peluche. Disposant de nombreux capteurs, il réagit à la voix et aux caresses. La stimulation provoquée par le robot permet d'apaiser les tensions et diminuer l'anxiété. Ce programme du Service d'animation-loisirs permet à l'intervenant d'utiliser PARO sur les unités pour optimiser les effets de la zoothérapie chez les personnes âgées atteintes de démence. Selon la programmation, PARO vient rencontrer la clientèle. Grâce à son contact, il s'installe une relation agréable entre le résident et l'équipe soignante qui va au-delà des tâches régulières des soins. Cet outil permet d'assumer un mieux-être et une meilleure qualité de vie de la clientèle hébergée.

L'expression créative par le mouvement Anciens Combattants Canada/Hôpital Sainte-Anne

Ce programme a pour objectif de stimuler le potentiel d'expression personnelle et corporelle, la créativité et la communication non verbale chez les personnes atteintes de démence. Les participants ont la possibilité de s'exprimer librement. Ils intègrent les mouvements du corps, et ils devraient pouvoir en ressortir énergisés sans être surstimulés. Le but est de tendre vers un équilibre, et nous savons que cet équilibre est précaire chez les personnes atteintes de démence, au point où, par moment, il y a une trop grande intériorité ou, à d'autres moments, une trop grande suractivation. Il existe chez chaque personne une *fluidité rythmique* entre le mouvement et l'immobilité, et c'est cette fluidité qui doit être mise à profit pour obtenir un équilibre. Les activités qui en découlent comprennent notamment la simple répétition de mouvements avec ou sans routine, la chorégraphie des mouvements à partir de musiques sélectionnées, l'amplification des mouvements à l'aide d'objets divers, la stimulation de l'imaginaire à partir de ces mêmes éléments, l'application des mouvements dans une situation mimée avec ou sans objets, la visualisation accompagnée de gestes spontanées et la présentation de gestes en rapport avec des situations théâtrales.

Résidence d'artistes en résidence CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes

Ce projet de résidence d'artistes chez les aînés programmé par C2S Arts et Événements, propose une série d'activités ayant pour but de créer des points de contact entre l'art et les établissements de santé et des services sociaux par la présence d'artistes actuels qui intègrent leurs démarches et leurs projets au milieu de vie des aînés. Cette résidence s'échelonne sur une période de huit semaines consécutives et vise à rendre accessible l'art, à favoriser la rencontre entre l'artiste et la communauté et à créer des échanges afin d'activer la réciprocité entre les résidents, le personnel du CHSLD et l'artiste dans le contexte de la création d'un projet collectif. L'objectif de ce projet est de socialiser un espace de vie par l'art et la rencontre. Cette résidence permet aussi à un artiste de réaliser un projet personnel que celui-ci s'engage à présenter dans le cadre d'une exposition incluant aussi les œuvres des résidents participants.

Le Musée de la civilisation fait parler les aînés autour du magasin général

Plongés au cœur d'un décor évoquant de lointains souvenirs, les résidents de plusieurs centres d'hébergement de la région de Québec peuvent aujourd'hui revivre des fragments de leur vie passée avec le projet *Réminiscence, quand le passé aide le présent*. Mis sur pied par le Musée de la civilisation de Québec, en association avec le centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord, ce projet de muséologie sociale propose une expérience muséale à des gens en perte d'autonomie physique ou cognitive qui résident dans des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Il s'agit de 22 activités historiques et culturelles adaptées à la clientèle en perte d'autonomie (personnes âgées, personnes atteintes de démences diverses, personnes handicapées, etc.) pouvant être animées dans un décor mobile en trompe d'œil de magasin général d'antan. Elles abordent divers aspects de la vie d'autrefois : certaines se passent dans un magasin général administré par un bon marchand, tandis que d'autres découlent des saisons ou abordent différents aspects de la vie d'autrefois. Chaque activité a une durée d'une heure environ. Cette activité est composée de jeux-questionnaires, de jeux d'observation, de jeux de mots et d'ateliers de discussions, bref, toute une gamme d'activités faciles à animer et ajustées aux capacités et aux besoins des clientèles en perte d'autonomie. Présentées sur support informatique (diaporamas PowerPoint), ces animations présentent des items de la collection du Musée de la Civilisation ainsi que d'autres musées et fonds d'archives (objets, photographies, peintures, dessins).

Jeux olympiques de Vigi Santé ltée.

Jeux annuels adaptés mettant en compétition des centres d'hébergement dans plusieurs régions du Québec. Cette journée est organisée pour permettre aux résidents de se détendre et de socialiser. Tout au long de la journée, les résidents participent à des compétitions amicales de badminton, de lancer de sacs de sable, de courses en fauteuil électrique, de ballon-panier et de quilles. Une façon de se retrouver et de créer une saine compétition ensemble, en toute sécurité.

Chalet Bombardier CSSS-IUGS

La construction du Chalet J.-Armand Bombardier offre toutes les commodités aux personnes âgées limitées dans leurs déplacements ainsi qu'à ceux des unités spécifiques. La proximité et l'accès permanent au chalet permettent de mieux orchestrer les activités proposées aux résidents des 4 centres d'hébergement du CSSS-IUGS. Ainsi, en fonction de leur état de santé, de leur capacité et de leur horaire de soins, les résidents peuvent profiter d'un séjour de 2, 4 ou 6 heures où les activités extérieures, surtout durant la belle saison, sont privilégiées. Les visites à cet endroit de villégiature adapté ont des effets positifs sur la qualité de vie des résidents. Le lieu sécuritaire, agréable et disponible à l'année accueille les résidents et les membres de leur famille, les bénévoles ainsi que les membres du personnel afin de vivre ensemble des moments exceptionnels.

Société pour les arts en milieux de santé (SAMS)

Créée en mars 2009, la Société a pour objet d'éduquer le public et d'accroître l'appréciation des arts en offrant des prestations par des artistes professionnels en milieux de santé pour le bénéfice des patients, des travailleurs de la santé et des visiteurs. Elle vise à briser l'isolement des résidents des centres d'hébergement et leur permet à eux aussi, de jouir du plaisir et de la stimulation que les arts et la musique procurent à la population active.

Programme annuel de vacances pour les résidents de Vigi Santé Itée.

La tenue d'un programme de vacances annuel, depuis trente ans, est un exploit du cœur réalisé par l'actualisation d'un partenariat d'employés, bénévoles et de partenaires communautaires permettant aux résidents hébergés en CHSLD de Vigi Santé, de vivre un séjour champêtre de cinq jours et quatre nuits dans un contexte adapté et sécuritaire. L'implication bénévole se traduit par l'engagement de personnes accompagnatrices des vacanciers, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, durant plus de vingt jours consécutifs.

Tricot Pirate : un centre d'hébergement et du tricot-graffiti avec les aînés!

La fondatrice du collectif Les Ville-Laines initie les aînés au tricot-graffiti, communément appelé « yarnbombing ». L'objectif de ce projet visait, à rendre accessible l'art aux aînés en les faisant participer au processus créatif d'une artiste en art contemporain. Mais également, créer un événement assez fort pour susciter la curiosité des gens de la communauté afin de démontrer que les aînés du centre d'hébergement pouvaient encore participer à leur vie de quartier. L'artiste a donc réuni des aînés afin de concevoir des graffitis de laines. Ce fut un travail collectif, adapté selon les capacités de chacun. Ce projet a vite soulevé l'enthousiasme de tous, les familles, les bénévoles et même le personnel se sont également mis à tricoter! Puis, les créations textiles furent installées par les « tricots-graffiteuses » (car effectivement, ce projet a attiré davantage de femmes que d'hommes!) sur les rues Pie-IX et Ontario. Les participantes ont pu faire le constat que leurs gestes d'embellissement de leur quartier a suscité de la curiosité des citoyens et même, des journalistes.

Gériacirque au CSSS de la Haute-Yamaska

Le Gériacirque est un nouveau concept qui a comme objectif de retarder le vieillissement et la perte d'autonomie de la personne hébergée en la stimulant physiquement et psychologiquement par les arts du cirque. Le Gériacirque travaille à améliorer l'amplitude de mouvement, améliorer et maintenir l'agilité et l'équilibre, favoriser l'endurance musculaire et la densité osseuse tout en stimulant les fonctions cognitives. Les besoins de s'amuser et de faire de nouvelles rencontres sont également réalisés et ce dans une atmosphère où le rire et le divertissement sont à l'honneur.

Recommandation :

Que les CHSLD s'assurent d'offrir une programmation d'activités de loisir diversifiée sur un horaire de sept jours sur trois périodes : matin, après-midi, soir.

Le suivi de la qualité des services et des soins

Les différents mécanismes pour évaluer l'amélioration continue de la qualité des services et des soins auprès de la clientèle sont pertinents mais insuffisants ou incomplets.

Nous croyons que ses différentes mesures particulièrement ceux s'adressant directement à la clientèle hébergée sont peu utilisées par les usagers. Il faut vraiment continuer et augmenter ces mesures d'éducation et de sensibilisation pour les informer sur les différentes ressources disponibles (commissaire au plainte, comité des usagers, etc.).

Recommandation :

Que le MSSS continue et augmente les mesures d'éducation et de sensibilisation pour informer les personnes hébergées et leurs proches des ressources disponibles pour dénoncer des situations problématiques.

L'organisation du travail

L'animation-loisirs est une approche non-médicale qui peut grandement contribuer à faire face aux problèmes de comportement ou psychologique de la clientèle et elle est un atout important pour l'équipe de soins. L'intervenant en animation-loisirs joue un rôle de conseiller auprès de l'équipe, car son apport est essentiel dans l'identification des besoins, des intérêts, des goûts et des habitudes de vie de la clientèle, ce qui permet de développer des stratégies d'intervention appropriées au quotidien. Il faut mettre en place des outils et des approches pour maximiser la multiplication des opportunités et promouvoir la collaboration des divers intervenants. C'est avec la participation de tous les intervenants que la création d'un véritable milieu de vie est possible

L'intervenant en animation-loisir doit, de son côté, réorganiser son intervention et son travail selon la nouvelle réalité des CHSLD et l'arrivée des clientèles particulières. Cela demande une mise à jour des outils et des méthodes utilisées pour bien cerner le rôle et les limites de l'intervention en animation-loisirs.

La tendance à offrir des activités de groupe et communautaires dans le but d'atteindre des objectifs occupationnels, répond partiellement aux besoins de la clientèle hébergée. Elle a davantage besoin d'activités personnalisées, individualisées et de petits groupes.

C'est pourquoi, l'utilisation de l'outil profil des habitudes de vie/Aspect récréatif et social ou l'histoire de vie de l'utilisateur devient donc un incontournable pour élaborer la programmation.

L'animation d'un petit groupe (entre 3 à 10 personnes) de personnes hébergées est un moyen de favoriser des interrelations. En regroupant les personnes selon les affinités ou leurs affiliations, l'intervenant est en mesure d'offrir des activités qui répondent davantage à leur intérêt, comme par exemple avec la clientèle adulte de 30 à 40 ans. L'un des avantages de cette catégorie d'activités, c'est que l'intervenant va utiliser, si possible selon l'aménagement physique du milieu, une salle directement dans le milieu de vie de la personne hébergée, comme par exemple, le salon d'unité. Ce lieu d'intervention est propice à rejoindre un plus grand nombre de personnes car on évite les déplacements et on crée une ambiance qui a des répercussions sur l'ensemble de l'unité de vie même si la personne hébergée ne participe pas directement à l'activité (retombée indirecte). Cette catégorie permet également d'offrir des activités selon les sexes. On le sait, la femme est très présente dans les milieux d'hébergement, donc le petit groupe permet à l'intervenant d'offrir des activités dédiées aux hommes.

Malgré l'orientation d'offrir des activités en fonction de ces deux catégories, l'intervenant en animation-loisirs doit continuer de planifier des activités de groupe et communautaires. Les activités de groupe se font sur une base régulière comme par exemple, soirée bistro, soirée spectacle, après-midi cinéma, etc., tandis que les activités communautaires soulignent les événements spéciaux et les festivités qui marquent les temps importants de l'année (période des Fêtes, temps des sucres, etc.) avec une activité qui rejoint l'ensemble des personnes hébergées et leurs proches. C'est également l'occasion de décorer le milieu pour souligner cet événement et créer une ambiance spéciale pour l'occasion.

Recommandations :

Que le MSSS met en place des mesures pour faciliter la participation de tous les professionnels à la création d'un milieu de vie pour les personnes hébergées.

Que l'intervenant en animation-loisirs diversifie son offre et les catégories d'activités pour rejoindre l'ensemble de la clientèle.

Reconnaître l'importance du rôle du professionnel (multiplicateur, intervenant-clinicien, personne-ressource, animateur de milieu, gestionnaire et concepteur de programme)⁷ en animation-loisirs et le diffuser dans le but qu'il soit connu et compris par l'ensemble des intervenants et de l'équipe interdisciplinaire.

⁷ FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DU LOISIR EN INSTITUTION. *Orientations de la Fédération québécoise du loisir en institution*, F.Q.L.I., 2013, p. 15.

La formation du personnel

Afin de répondre adéquatement à la réalité des CHSLD, la formation du personnel est un incontournable et ceci pour l'ensemble des intervenants. En raison de l'arrivée des clientèles particulières, la formation doit être adaptée pour venir soutenir le professionnel dans son intervention au quotidien, tant au niveau de la connaissance de la clientèle qu'au niveau de l'approche. Il faut offrir des opportunités aux intervenants de développer des compétences et les soutenir dans l'intégration des connaissances. La mise à niveau dans certaines professions pourrait être envisagée, particulièrement pour l'intervenant en animation-loisirs dans le but d'actualiser ses interventions aux nouvelles réalités du milieu.

Nous souhaitons que l'intervenant en animation-loisirs soit bien encadré et soutenu dans son travail afin que son rôle soit bien compris par l'ensemble des professionnels et qu'il puisse pleinement contribuer et mettre à profit ses compétences professionnelles pour répondre aux besoins de la clientèle hébergée.

Nous croyons qu'il est également important de bien faire connaître la réalité du réseau de la santé dans les milieux d'enseignement afin de bien préparer les futurs professionnels mais également dresser un portrait positif de ce milieu de travail car l'impact de la mauvaise publicité concernant les conditions de travail dans le réseau a un effet de démotivation à s'orienter vers ce secteur d'intervention.

La Fédération est reconnue pour son expertise, ses programmes de formation (Symposium - Journées annuelles de formation ou le programme de formation provincial), tant par les milieux de l'enseignement que par les autres partenaires. Elle compte devenir un partenaire important dans la réponse aux besoins de formation.

Recommandations :

Favoriser la formation de l'ensemble des intervenants pour connaître et mieux intervenir auprès de la clientèle.

Sensibiliser les écoles de formation à l'importance d'offrir une formation adaptée qui soit en lien direct avec la réalité du milieu et des clientèles qui sont hébergées.

En terminant, il faut persévérer dans l'implantation d'un milieu de vie en CHSLD en investissant des ressources humaines, financières, environnementales et matérielles qui génèrent des impacts positifs sur la qualité de l'intervention et l'approche de la clientèle. C'est l'avenue à privilégier pour assurer un sens aux gestes quotidiens.

Synthèse des recommandations

- Nommer un intervenant dédié pour accompagner l'utilisateur et ses proches dans les différentes démarches du réseau de la santé.
- Informer et former l'ensemble des partenaires et des professionnels sur l'utilisation du système de mesure de l'autonomie fonctionnelle (ISO-SMAF).
- Reconnaître l'importance de l'animation-loisirs dans la création d'un milieu de vie en CHSLD.
- Revoir la conception de l'aménagement en CHSLD et essayer, dans la mesure du possible, de regrouper les clientèles.
- Revoir l'offre de service d'animation-loisirs et l'orienter vers les interventions individuelles et de petits groupes.
- Revoir le ratio professionnel en animation-loisirs en regard du nombre et de la diversité de la clientèle afin de répondre aux besoins (1 professionnel temps plein (35 heures) pour 50 usagers).
- Revoir la structure et l'allocation de ressources financières et matérielles du service d'animation-loisirs.
- Que les CHSLD s'impliquent activement dans la démarche de soutien à l'implication des proches dans le milieu en mettant en place divers programmes.
- Que les CHSLD s'assurent d'offrir une programmation d'activités de loisir diversifiée sur un horaire de sept jours sur trois périodes : matin, après-midi, soir.
- Que le MSSS continue et augmente les mesures d'éducation et de sensibilisation pour informer les personnes hébergées et leurs proches des ressources disponibles pour dénoncer des situations problématiques.
- Que le MSSS met en place des mesures pour faciliter la participation de tous les professionnels à la création d'un milieu de vie pour les personnes hébergées.
- Que l'intervenant en animation-loisirs diversifie son offre et les catégories d'activités pour rejoindre l'ensemble de la clientèle.
- Reconnaître l'importance du rôle du professionnel (multiplicateur, intervenant-clinicien, personnes-ressource, animateur de milieu, gestionnaire et concepteur

de programme)⁸ en animation-loisirs et le diffuser dans le but qu'il soit connu et compris par l'ensemble des intervenants et de l'équipe interdisciplinaire.

- Favoriser la formation de l'ensemble des intervenants pour connaître et mieux intervenir auprès de la clientèle.
- Sensibiliser les écoles de formation à l'importance d'offrir une formation adaptée qui soit en lien direct avec la réalité du milieu et des clientèles qui sont hébergées.

⁸ FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DU LOISIR EN INSTITUTION. *Orientations de la Fédération québécoise du loisir en institution*, F.Q.L.I., 2013, p. 15.