

Prix excellence

Catégorie
accompagnement

Un projet porteur de bienveillance et de respect envers les usagers et leur famille



Origine du projet

- Notre comité a toujours eu l'impression que l'accompagnement en fin de vie surpassait de beaucoup celui de l'admission d'un nouveau résident.
- Pour nous, il est tout aussi important de bien recevoir et intégrer ces résidents, car le fait de quitter son foyer se veut aussi un genre de deuil que doit vivre ce résident(e) ainsi que sa famille.
- Nous nous sommes questionnés sur comment améliorer le service-client et d'adoucir cette épreuve.

La première impression

- Quoi de plus rassurant que de ressentir qu'on est le bienvenu dans notre nouvel environnement.
- Comment faire ressentir ce sentiment de bienvenue à ce nouveau résident et sa famille?
- Simplement en leur disant et surtout en leur démontrant avec une affiche de bienvenue.



Un cadeau de bienvenue

Une doudou, un panier d'accueil et une carte personnalisée sont placés dans la chambre. Cette petite attention diminue la tension que peuvent ressentir tout nouveau résident et leur famille au moment de leur arrivée.



Le chariot de bienvenue

- Ce chariot a pour but de faciliter l'intégration du nouveau résident. Il contient, entre autres, café, eau, collation, coupons-repas gratuits pour la famille pour la journée d'entrée, ainsi que toute la documentation nécessaire sur les droits des usagers et sur l'établissement.
- Comme vous le savez sans doute, c'est un grand deuil pour eux et leur famille de quitter leur foyer pour se rendre en résidence.
- L'insécurité, la peur, la tristesse etc. sont des sentiments ressentis en ce moment. C'est pour cette raison que nous veillons à ce que tout se passe bien.

Le chariot de bienvenue (suite)



Les commentaires reçus

- Lors de l'admission d'une nouvelle résidente, la famille qui l'accompagnait a réagi en disant « *regarde maman ils t'attendaient* » en voyant l'affiche lui souhaitant la bienvenue chez vous. La dame fut très émue et on a pu voir la réaction au travers de son regard.
- Les familles que nous croisons par la suite nous disent qu'elles apprécient l'accueil reçu et que cette journée fut moins pénible qu'anticipée.

Conclusion

- Pour nous, il est important que l'expérience vécue au moment de l'arrivée par le nouveau résident et ses proches soit des plus agréables possibles.
- Par la suite le comité s'assure de faire un suivi tout au long de son séjour et de veiller à ce que tout se déroule dans le meilleur intérêt du résident.