

PROGRAMME DE MONITEUR, SOINS DE LONGUE DURÉE



LA LÉGION ROYALE CANADIENNE



Mai 2007

VUE D'ENSEMBLE DU PROGRAMME

Anciens Combattants Canada (ACC) est responsable des soins et du bien-être des Anciens combattants qualifiés, logés dans différents établissements de Soins de Longue Durée par tout le Canada. Il se trouve 4,300 Lits d'Accès en Priorité assignés aux Anciens combattants dans des établissements importants. Environ 7,200 autres Anciens combattants sont logés dans plus de 1,900 établissements communautaires.

Le personnel d'ACC ont suivi de près les soins et les conditions, par l'entremise de sondages sur la satisfaction du client, à des sites importants de lits d'accès en priorité; cependant les sites communautaires plus dispersés et éloignés n'ont pas été visités régulièrement. Ces visites sont de plus en plus importantes car les Anciens combattants vieillissent et ne sont plus en mesure de représenter leurs propres intérêts et de s'assurer qu'une norme commune de soins de qualité existe. Le Conseil consultatif en Gériatologie d'ACC et la Légion royale canadienne ont recommandé que des visites régulières aux Anciens combattants logés dans des établissements de soins communautaires soient menées.

En qualité de l'organisation de service la plus importante au Canada, la Légion royale canadienne (LRC) est uniquement qualifiée pour exécuter du travail sur le terrain, pour sondages réguliers sur la satisfaction du client pour Anciens combattants logés dans des établissements communautaires de Soins de Longue Durée. La Légion comprend plus de 400,00 membres dans environ 1,600 filiales situées dans des grands et petits centres par tout le Canada. Le Programme de Moniteur de Soins de Longue Durée s'appuie sur cette ressource pour mener des sondages sur la satisfaction de l'Ancien combattant, pour ACC sous contrat.

Des membres de la Légion présélectionnés et qualifiés en raison de leur formation à titre de moniteur sont assignés la responsabilité des visites à des sites à proximité de leurs résidences. Lorsqu'attribués des tâches par ACC, les moniteurs organisent et mènent des entrevues avec des Anciens combattants et transmettent des questionnaires complétés au bureau responsable d'ACC. Un Rapport sommaire séparé, expédié avec la réclamation de dépenses du moniteur au Siège national de la LRC, est par la suite expédié à ACC. Lorsqu'un problème est identifié dans un Rapport sommaire de la Légion, des détails sont transmis au Directeur de Soins en Établissement, à Charlottetown, qui corrèle les rapports avec les questionnaires individuels et initie une action corrective. De l'information en retour est transmise à la Légion et autres intéressés.

La Vue d'Ensemble du Programme est maintenue par le Comité des Anciens combattants, Service et Aînés de la Direction nationale, alors que le Bureau d'Entraide de la Direction nationale fournit le contrôle et la coordination. La réponse des moniteurs est suivie de près, et les bénévoles sont remboursés pour dépenses de voyages et frais remboursables,

QUE DIT ACC:

Alors que nos Anciens combattants vieillissent, l'exigence pour plus de visites régulières aux résidences de Soins de Longue Durée devient de plus en plus importante. Voici la raison pour laquelle Anciens Combattants Canada est heureux de former un partenariat avec la Légion royale canadienne (LRC) dans un contrat, par lequel des moniteurs bénévoles de la LRC mènent des sondages sur la satisfaction du client avec d'au plus 7,200 Anciens combattants qui résident dans 1,900 résidences de soins communautaires, par tout le Canada.

R:\65-6\Survey\Convention Pamphlet jun06

QUE DIT LA LÉGION:

La Légion est ravie de travailler avec le Ministère sur cette importante initiative. Les moniteurs font beaucoup de progrès; les Anciens combattants et Membres de la famille sont heureux de les rencontrer et sont très réceptifs à une entrevue.

Le but des sondages sur la satisfaction du client est de déterminer la satisfaction des Anciens combattants avec les soins qu'ils reçoivent dans les résidences de Soins de Longue Durée, où ils sont logés.

TÉMOIGNAGE D'UN MONITEUR

"LES DÉLAISSÉS"

À titre de moniteur pendant les deux dernières années, ce fut ma grande fortune de visiter plusieurs de nos précieux Anciens combattants de la 2^{ème} Guerre mondiale dans des établissements de Soins de Longue Durée sur l'Île de Vancouver. J'utilise le mot précieux parce que ce mot décrit quelque chose de 'grande valeur'. Ces gens sont précieux aussi parce qu'ils sont de moins en moins nombreux, rendant la tâche plus difficile pour nous de leur rendre hommage. Ces nobles guerriers du passé terminent leur vie dans des établissements de soins par toute l'île et sont souvent "Les délaissés".

D'après mes observations, il existe plusieurs catégories de "Délaissés". Il y a des Anciens combattants qui demeurent dans ces établissements parce qu'ils ne peuvent plus gérer leur vie sans aide ou parce que leurs êtres chers ne peuvent plus gérer leurs soins. Ils sont ces individus assis dans leur chambre, dans leur fauteuil roulant près de la porte d'en avant de leur "chez-soi", attendant des visiteurs (certains attendent en vain).

Il se trouve des Anciens combattants dans les aires sécuritaires d'établissements de soins. Les individus qui souffrent de déficience cognitive sont

logés dans des aires sécuritaires pour leur propre protection; cette aire de sécurité est leur chez-soi. Vous les verrez, dans la quatre-vingtaine, marcher ou se traîner les pieds dans les couloirs, certains avec des sourires permanents sur leurs visages, certains avec les yeux vacants, le regard fixé droit devant et d'autres vous raconteront des anecdotes détaillées sur leur jeunesse, mais oublieront que vous étiez là avant que vous quittiez l'établissement.

Et puis, il y a aussi les conjointes, des "Délaissées" elles-mêmes. Elles aussi sont précieuses comme les époux et épouses, auxquels ils ont fait un signe joyeux de la main alors que ces individus embarquaient à bord de navires et de trains qui les transportaient à la guerre. Ils sont les individus qui ont vu leurs meilleurs amis devenir frères lentement et en besoin d'aide (une aide que leurs conjointes ne peuvent plus leur prodiguer). Les conjointes visitent souvent. Elles se soucient de la condition de leurs êtres chers; elles se tracassent au sujet de leur nutrition, leurs médicaments et leur confort. Elles surveillent lorsque leur "meilleur ami" s'efface. Albert Schweitzer déclarait que "La tragédie de la vie... est ce qui meurt dans un individu lorsqu'il est vivant

Il est parfois difficile pour moi de me préparer à visiter des établissements, après avoir vu les "délaissé(e)s" et sachant à quoi m'attendre lorsque je visiterai leurs "chez-eux". Lorsque j'entre dans leur chambre (ces chambres sont leurs chez-eux). Je vois des photos accrochées aux murs et placées sur les tables. Ces photos montrent des jeunes homes et femmes en uniforme, les yeux riants, pleins d'espoir, prêts à n'importe quoi; un jeune marin sur son navire, un jeune soldat qui nettoie son arme, un jeune aviateur debout près de son avion; une jeune fille en uniforme conduisant un véhicule ou une jeune infirmière qui vérifie la température d'un soldat. Lorsque je vois la solitude dans leurs yeux, la confusion dans leurs pensées, leurs pieds qui traînent, je n'ai qu'à regarder ces photos; elles sont

mon ancre; elles illustrent encore la vie, la jeunesse et la vigueur de ces résidents de l'établissement que je visite. Pour un bref moment, pour moi au moins, ils/elles ne sont pas des "délaissé(e)s".

Si vous connaissez un Ancien combattant dont le chez-soi est un établissement de Soins de Longue Durée, démontrez-lui ou elle que vous savez qu'il/ qu'elle est vraiment précieux/ précieuse. Comme un trésor vivant, on ne doit pas le mettre de côté et le délaissier.

Comme des trésors, ils ont besoin d'être vus, entendus et aimés. Visitez-les, écoutez-les, parlez-leur et démontrez que vous êtes vraiment intéressé. Votre récompense ne sera peut-être qu'un sourire, mais quel sourire ce sera!

JE Landry
Moniteur de la Légion

Pour information additionnelle au sujet du projet conjoint de la Légion/Anciens Combattants Canada, Programme de Moniteur de Soins de Longue Durée, communiquez avec nous: Sans frais:

Toll Free 1-877-534-4666
Ottawa 613-591-3335

Pierre C. Allard: Poste 234
Pallard@legion.ca

Andrea Siew: Poste 232
Asiew@legion.ca

Raquel Soto: Poste 238
Rsoto@legion.ca