The | Le Royal
Mental Health - Care & Research
Santé mentale - Soins et recherche

la VOIX DES CLIENTS

par les clients, pour les clients
Bulletin du Conseil consultatif des clients du Royal

HIVER 2020

Table de matières

3 Photos par VDM et Debbie McFarlane

4 Famille

5 Le saviez-vous?

6 L'éléphant dans la pièce

8 Œuvres d'art et photos d'Alexandra

Une initiative menée par des bénévoles permet de révéler les sourires qui se cachent derrière les masques

par Andrea Tomkins

Parfois, le plus petit acte de bonté peut avoir un très grand impact. Voilà l'idée qui sous-tend les « macarons souriants » du Royal, des badges magnétiques et à dos d'épingle faits sur mesure que porteront de nombreux membres du personnel dans les semaines et les mois à venir.

Les macarons comportent une photo de la personne qui le porte sans son masque et en affichant un grand sourire. L'objectif de ces macarons est de rassurer les clients et de leur rappeler que ces employés ont un sourire bienveillant derrière leur masque.

suite à la page 2…

Alexis Milne, une bénévole du Conseil consultatif des clients, a pris des photos des membres du personnel et contribué à la création des nouveaux « macarons souriants » du Royal.

Une initiative, suite…

« Les masques sont très rebutants. Nous savons qu'ils sont nécessaires, mais nous connaissons aussi la valeur d'un sourire et comment le simple fait de recevoir un sourire de quelqu'un peut rendre votre journée plus agréable », déclare Glenda O'Hara, présidente du Conseil consultatif des clients. « De nos jours, beaucoup de gens ne voient plus beaucoup de sourires, et ils n'ont peut-être pas beaucoup de raisons de sourire eux-mêmes. »

L'idée des « macarons souriants » s'est répandue chez les fournisseurs de soins au cours des derniers mois. Mme O'Hara a vu sur Facebook la photo d'un travailleur de la santé en première ligne à l'hôpital SickKids de Toronto qui portait ce macaron, et elle a pensé que ce serait une excellente initiative à proposer au Royal. Par une heureuse coïncidence, une autre membre du Conseil consultatif des clients, Alexis Milne, avait l'expérience et l'équipement nécessaires pour lancer ce projet.

Mme Milne a pris des photos du personnel (en respectant la distanciation physique, bien sûr) et s'en est servie pour fabriquer des macarons personnalisés. De nombreux membres du personnel ont également envoyé des selfies d'eux-mêmes en train de sourire pour créer leur macaron.

L'initiative est financée par l'équipe chargée de remonter le moral au Royal (les « Morale Boosters »), un groupe formé en mars 2020 pour trouver différentes façons de garder le moral du personnel et des clients dans tous les sites du Royal. Le groupe comprend le personnel de différents établissements et programmes, ainsi que de la Fondation. Les bénévoles, les clients et les familles y sont également représentés.

Bien que le projet n'en soit qu'à ses débuts, la réaction du personnel a été extrêmement positive. Jacqueline Desrochers, la coordinatrice des Relations avec les clients et les familles, estime que l'idée du « macaron souriant » profite à tout le monde, puisqu'elle favorise l'engagement et le contact, et pas seulement pour les clients. La production de ces macarons permet aux bénévoles comme Mme Milne et Mme O'Hara de continuer à contribuer au Royal. De plus, les membres du personnel ont constaté que les macarons les aident aussi à se reconnaître les uns les autres, surtout lorsqu'ils rencontrent des collègues qu'ils n'ont pas vus en personne depuis un certain temps.

« Je suis même tentée de le porter à l'épicerie », confie Mme Desrochers en riant. « Je croise tout le temps des gens avec mon masque quand je suis en déplacement. Évidemment, dans un secteur de services comme le nôtre, c'est utile d'avoir ce macaron, mais on

suite à la page 3…

Alexis Milne prend une photo de Jacqueline Desrochers, membre du personnel, pour son « macaron souriant ».

Une initiative, suite…

pourrait aussi y penser pour la communauté. »

« Nous avons besoin de sourires en ce moment; nous devons garder le sourire, et ne pas oublier à quel point c'est important. »

Photos par VDM

Photo par Debbie McFarlane

Dans cette section, vous pouvez lire des histoires de FAMILLES ET DES OPINIONS

Par Judy Thomas

Je suis membre du Conseil consultatif des familles (CCF) du Royal ainsi qu'aidante de mon fils et de ma belle-mère de 91 ans, et la pandémie de COVID-19 a certainement donné à notre famille le temps de réfléchir à la façon de vivre avec la « nouvelle normalité », avec l'inconnu et avec toutes ces questions sur l'avenir qui demeurent sans réponse. Est-ce qu'il faut voir le verre à moitié plein ou à moitié vide? Nous avons accepté la « nouvelle normalité » et trouvé de nouvelles façons de prendre soin de nous. Cela nous a obligés à être créatifs et à utiliser différentes approches de communication avec les membres de notre famille – qui aurait cru que Zoom aurait une telle importance dans nos vies? Le temps passé ensemble nous a permis de réfléchir activement à ces questions et de mettre à profit les outils acquis pendant les ateliers du Plan d'action de rétablissement et de mieux-être pour les familles (FWRAP).

Lorsque nos vies sont perturbées, nous devons réfléchir à la manière de nous remettre sur la bonne voie. Il faut établir une routine qui nous permet d'atteindre certains objectifs réalisables, comme maintenir une hygiène de sommeil constante, s'engager dans un programme de remise en forme – un programme de 28 jours en fait, et nous en sommes au 24ème jour. Le fait d'être conscients de notre façon de nous nourrir, tant sur le plan physique qu'émotionnel, nous a également aidés à accepter la « nouvelle normalité ». Maintenir une communication constante avec la famille est aussi une priorité essentielle qui nous permet de nous assurer que tout le monde va bien, mais aussi de simplement passer du temps ensemble. Je suis fière d'être membre du Conseil consultatif des familles, et tous les membres se soutiennent mutuellement en partageant des idées novatrices pour favoriser le mieux-être de nos clients et familles. Nous avons une « voix » qui est respectée et reconnue.

DES NOTES POUR LES JOURS DIFFICILES :

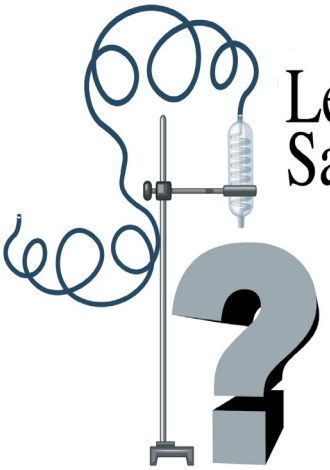
Aucun sentiment n'est définitif.

Vous pouvez prendre les choses un jour à la fois.

Vous êtes si fort.

Demander de l'aide n'est pas un signe de faiblesse.

Vous êtes aimé.



Le Saviez-vous?

Saviez-vous que pour prévenir la transmission des maladies et des infections...

- Le meilleur moyen de prévenir les maladies et les infections est de pratiquer l'hygiène des mains, en utilisant soit de l'eau et du savon, soit un désinfectant pour les mains à base d'alcool.
    - Lavez-vous les mains avant et après avoir mangé; avant et après d'être entré au Royal; et après être allé aux toilettes, avoir toussé ou éternué.
- Vous ne devez pas tousser ou éternuer dans votre main. Il est préférable d'utiliser un mouchoir en papier ou votre manche si vous n'avez pas de mouchoir.
- Le vaccin contre la grippe est le meilleur moyen de défense contre la grippe saisonnière. Ce vaccin ne peut pas vous donner la grippe.
- Si vous tombez malade pendant que vous êtes hospitalisé, vous serez probablement soumis à des « précautions supplémentaires ». Cela signifie que vous aurez un accès réduit aux activités de l'unité et qu'on vous demandera de rester dans votre chambre pendant un certain temps. Cette mesure permet de réduire la transmission de la maladie à d'autres personnes.

Merci, nous comptons sur votre aide pour prévenir la propagation des maladies et des infections!

Ce que les gens disent quand ils pensent offrir un soutien

- **« Ça va aller. »**
- **« Pense à autre chose et tu te sentiras mieux »**
- **« Ah oui, c'est vraiment difficile, mais bon... »**
- **« Ne t'inquiète pas, ce n'est pas vraiment grave. »**
- **« Ne te fais pas autant de souci! »**

À quoi ressemble réellement le soutien

- « Je te crois quand tu dis que c'est vraiment difficile. »
- « Merci de m'avoir fait confiance / de me l'avoir dit. Qu'est-ce que je peux faire pour t'aider? »
- « Je ne peux pas imaginer ce que tu vis, essayons de prendre de grandes respirations ensemble. »
- « Je veux que tu saches que ça va passer, et que je suis là pour toi. »

Une fenêtre ouverte

Je laisse la fenêtre ouverte
Et respire l'air d'automne
Alors que je m'éclipse sur des draps frais
Pour rêver d'un espace ouvert
Là où vit le bonheur

Glenda O'Hara

Soyez gentil

Il ne s'agit pas de savoir qui a plus,

Il ne s'agit pas des riches ou des pauvres

Ce dont il s'agit vraiment,

C'est d'être gentil sans aucun doute.

Il ne s'agit pas de savoir qui a raison ou qui a tort,

Il ne s'agit pas de savoir d'où vous venez

Ce dont il s'agit vraiment,

C'est d'être gentil sans aucun doute.

Peu importe qui vous êtes ou d'où vous venez,

Vous méritez le respect de tous

Ce dont il s'agit vraiment,

C'est d'être gentil sans aucun doute

La gentillesse crée la confiance, la confiance crée le respect, le respect crée des amitiés qui durent pour toujours.

Vous ne savez pas d'où ils viennent, ni ce qu'ils vivent,

Arrêtez-vous et réfléchissez un instant à la façon dont nous nous traitons, cela dépend entièrement de vous.

Ce dont il s'agit vraiment a toujours été simple,

Soyez gentil.

Brenda Buckley

Six petites histoires pleines de sens

1. Un jour, tous les villageois ont décidé de prier pour la pluie. Le jour de la prière, tous les gens se sont rassemblés, mais un seul garçon est venu avec un para-pluie. C'est cela, la foi.

1. Quand vous lancez un bébé en l'air, il rit parce qu'il sait que vous allez le rattraper. C'est cela, la confiance.

1. Chaque nuit, nous nous cou-chons sans avoir la certitude d'être en vie le lendemain matin, mais nous mettons quand même notre réveil pour le lendemain. C'est cela, l'espoir.

1. Nous planifions de grandes choses sans ne rien savoir sur l'avenir. C'est cela, la conviction.

1. Nous voyons le monde souffrir, mais nous continuons de nous marier et d'avoir des enfants. C'est cela, l'amour.

1. Sur le chandail d'un vieil homme était écrite la phrase « Je n'ai pas 80 ans, j'ai 16 ans avec 64 ans d'expérience ». C'est cela, avoir de l'attitude.

Passez une bonne journée et vivez votre vie comme dans ces six his-toires. N'oubliez pas que les bons amis sont les perles rares de la vie : difficiles à trouver et impossibles à remplacer.

Nous voulons entendre votre voix!

Présentez vos œuvres d'art
Racontez une histoire drôle
Partagez votre parcours de mieux-être
Montrez vos photos
Partagez vos poèmes
Faites-nous part de votre citation préférée

Contactez-nous Nous aimerions connaître votre avis au sujet de La voix des clients. Si vous avez des questions ou commentaires, ou que vous souhaitez devenir membre du Conseil consultatif des clients, n'hésitez pas à nous appeler ou à nous écrire :

Conseil consultatif des clients
Le Royal,
1145, avenue Carling, salle 1349, Ottawa (ON) K1Z 7K4
613.722.6521, poste 6767

Courriel :
cac@theroyal.ca

Envoyez vos soumissions à :

Alexis Milne
alexis.milne@theroyal.ca

Œuvres d'art et photos d'Alexandra