

# Infolettre aux familles

Juin 2026

## Projet rayonnement de nos milieux de vie – Découvrez nos bons coups !

Nos équipes en CHSLD-MDAA sont créatives et innovantes. Elles mettent sur pied différents projets et actualisent des idées géniales pour améliorer la qualité de vie de nos résidents. Que ce soit une idée simple et efficace ou encore un projet de plus grande envergure, les bons coups qui se réalisent dans les différents milieux de vie gagnent à être connus et partagés. Forts de leurs succès, ils sont parfois implantés dans les autres milieux de vie de la région.

Une nouvelle série de bons coups a été ajoutée sur notre page Web. Ceux-ci sont déterminés en collaboration avec les comités milieux de vie des différents CHSLD-MDAA. Nous vous invitons à découvrir ces belles réalisations en consultant la [section des bons coups](#) qui met en valeur chacun de nos milieux de vie.

Abonnez-vous aux pages [Facebook](#) et [Instagram](#) du CISSS de Chaudière-Appalaches pour suivre en temps réel le dévoilement de certains bons coups.

## Espaces extérieurs et confort estival

Nos installations sont dotées d'espaces extérieurs (terrasse, jardin, balcon) qui sont des lieux précieux pour favoriser le bien-être de votre proche. Prendre l'air, profiter de la lumière naturelle et vivre des moments à l'extérieur contribuent à réduire le stress, favoriser la détente et à améliorer l'humeur.

Nous tentons donc de faire profiter au maximum vos proches des bienfaits de Mère Nature. Il est prouvé que le contact avec l'extérieur peut aussi stimuler les sens, encourager les échanges et briser la routine du quotidien. Même un court moment dehors peut avoir des effets positifs sur le sommeil, l'appétit et le sentiment de bien-être général.



Afin de faire de ces sorties des moments agréables et attendus durant la période estivale, il est important de s'assurer que votre proche dispose de vêtements adaptés, légers et confortables. Le changement de saison est aussi le moment idéal pour faire une rotation de la garde-robe afin de répondre aux variations de température et de favoriser le confort lors des sorties extérieures.

Les sorties se font de façon sécuritaire et adaptée aux capacités de chaque personne, et ce, en collaboration avec l'équipe de soins. Rien n'est laissé au hasard, d'où l'avantage d'avoir des

vêtements adaptés.

Nous vous encourageons à profiter des installations extérieures lors de vos visites : partager une collation, discuter ou simplement passer un moment ensemble à l'extérieur peut faire une réelle différence.

## Connaissez-vous le préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur de votre proche?



Le préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur est une personne de référence importante pour votre proche dans son milieu de vie. Il établit une relation de confiance avec lui et est souvent le mieux placé pour répondre à vos questions concernant son quotidien, comme le sommeil, l'appétit ou sa participation aux soins.

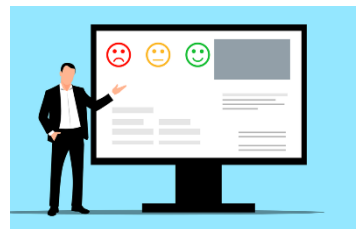
Dès l'arrivée de votre proche dans son nouveau milieu de vie, le PAB accompagnateur s'assure de lui offrir un accueil chaleureux et de l'aider à s'intégrer. Il apprend à connaître ses habitudes, ses préférences et son histoire de vie afin de personnaliser ses soins et favoriser son bien-être.

Au quotidien, le PAB collabore avec l'équipe pour adapter les interventions. Il vous informe au besoin et vous oriente vers les professionnels appropriés pour les questions de santé. Il participe aussi aux rencontres de suivi afin de partager ses observations et contribuer à des soins adaptés.

Son objectif est simple : offrir des soins humains, respectueux et personnalisés, tout en maintenant un lien de proximité avec vous et votre proche. N'hésitez pas à vous informer sur l'identité du PAB accompagnateur de votre proche lors de votre prochaine visite.

## Suivi de la démarche de sondages de satisfaction dans nos milieux de vie

Dans les derniers mois, nous vous avons sollicités pour obtenir votre opinion sur nos différents milieux de vies. Vous avez participé en grand nombre et nous vous en remercions. Vos réponses, commentaires et suggestions constituent un apport essentiel à l'amélioration continue de nos pratiques, de nos services et de la qualité de vie de vos proches.



Actuellement, les présidents des comités de résidents, les gestionnaires responsables et les gestionnaires des services concernés analysent conjointement les résultats des sondages. Cette démarche vise à mettre en valeur les points forts tout en identifiant les principaux éléments à améliorer, afin d'en faire une priorisation. Elle permet aussi de définir des pistes d'action concrètes,

à savoir la qualité de l'accueil et l'intégration, des soins en fin de vie et de l'activité repas / offre alimentaire.

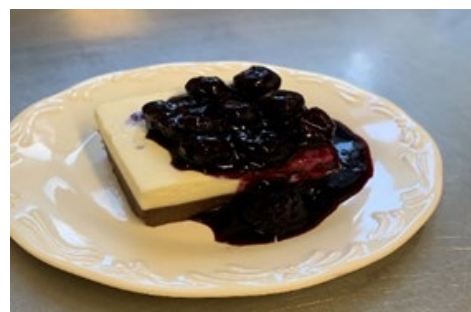
Vous serez informés des résultats des analyses des comités. Les plans d'action qui en découleront vous seront communiqués au cours de l'année directement dans le milieu de vie de votre proche. Restez à l'affût des annonces et des changements.

### **Mot de la Direction de la logistique et de l'hôtellerie**

À la Direction de la logistique et de l'hôtellerie, nous avons à cœur de maintenir un lien constant avec les familles. Chaque repas, chaque attention et chaque nouveauté sont pensés afin d'offrir aux résidents des moments de plaisir, de réconfort et de partage. Par ces communications, nous souhaitons vous faire découvrir les initiatives qui contribuent au bien-être quotidien de vos proches dans nos milieux de vie.

Au cours des derniers mois, les équipes des services alimentaires ont préparé plusieurs repas festifs soulignant des moments importants de l'année. Pour la fête de Pâques, les résidents ont pu savourer le traditionnel jambon accompagné d'une délicieuse sauce à l'érable. À l'occasion de la Fête des Mères, un gâteau framboisère a été servi afin de souligner cette journée toute spéciale avec une touche sucrée et gourmande. Comme toujours, tous les plats et desserts ont été offerts en différentes textures, régulières et adaptées, afin que chaque personne puisse pleinement profiter de ces moments de célébration. Ces attentions permettent de solliciter les sens de l'odorat et du goût qui ravivent la mémoire chez vos proches. Souvent, cela permet de provoquer des moments d'échange entre résidents, visiteurs et le personnel. Comme quoi, un petit dessert peut raviver un milieu de vie très rapidement.

Notre équipe de recherche et développement est également fière de présenter une nouveauté créée spécialement pour la Fête des Pères : le Délice choco-bleuets. Ce dessert réunit la richesse du chocolat à la fraîcheur des bleuets du Québec, mettant ainsi en valeur des saveurs d'ici tout en offrant un moment gourmand aux résidents. Il sera bien entendu proposé en textures adaptées afin de répondre aux besoins de tous.



Le 10 mai dernier, nous avons également procédé au lancement du menu d'été dans nos installations. Cette rotation saisonnière permet d'intégrer davantage de fraîcheur et de variété dans l'offre alimentaire. Avec le retour de la belle saison, les petits fruits rouges feront aussi leur

apparition grâce à la collaboration de fournisseurs locaux. Une autre belle façon de rendre un milieu dynamique et convivial.

## Un espace virtuel dédié aux proches



Alzheimer, parents vieillissants, pertes cognitives chez un conjoint ou une conjointe? Vous avez des questions, nous avons un outil pour vous.

La plateforme d'information du Dr Philippe Voyer est disponible pour vous aider à mieux comprendre et accompagner votre proche. Philippe Voyer, infirmier, Ph.D., est un expert reconnu dans le domaine des soins infirmiers gériatriques. Il a développé plusieurs cours consacrés aux soins infirmiers auprès des aînés et a supervisé de nombreux étudiants aux cycles supérieurs menant des projets de recherche sur la maladie d'Alzheimer, les troubles du comportement, le delirium et l'usage optimal des médicaments.

Cette plateforme qui regroupe des vidéos interactives, des conférences en rediffusion et de la documentation vise à vous soutenir dans votre rôle et à favoriser une meilleure compréhension des besoins de votre proche, tout en renforçant la collaboration avec l'équipe de soins. La création de cet outil est la preuve que vous n'êtes pas seul avec votre questionnement. Nous croyons que de vous donner accès est une façon de plus de travailler en collaboration pour votre proche.

Vous y trouverez de l'information claire, des explications sur les comportements liés notamment aux troubles cognitifs, ainsi que des conseils concrets pour intervenir de façon rassurante et adaptée au quotidien. Un outil simple, accessible et précieux pour vous accompagner.

Nous vous invitons à consulter cette plateforme qui se retrouve sur le Web :

<https://www.philippevoyeur.org/proches>. Mot de passe : **entraide**

## Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

À l'approche du 15 juin, Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et vulnérables, prenons un moment pour rappeler l'importance d'un milieu de vie respectueux et sécuritaire pour tous les résidents de nos milieux de vie.

La maltraitance peut prendre plusieurs formes que ce soit psychologique, physique, sexuelle, matérielle, financière, organisationnelle ou liée à l'âgisme. Elle n'est pas toujours intentionnelle, mais elle a toujours des conséquences sur le bien-être et la dignité des personnes.



En tant que proche, votre rôle est essentiel. Par votre présence, votre écoute et votre vigilance, vous contribuez à prévenir ces situations d'abus. Être attentif aux changements, communiquer ouvertement et respecter les choix et l'autonomie de votre proche sont des gestes simples, mais surtout précieux.

Si une situation vous préoccupe, n'hésitez pas à en parler à un membre du personnel, votre PAB accompagnateur par exemple. Le signalement permet d'agir rapidement et de protéger les résidents. Si vous êtes inconfortable d'en parler avec eux, vous pouvez contacter le **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services** pour porter une situation à leur attention.

Téléphone : **1 877 986-3587**

Courriel : [commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

Ensemble, continuons à bâtir un milieu où règne le respect, de dignité et de bienveillance où chaque geste compte.

## Vos droits

Comme établissement intégré à Santé Québec, notre mission est d'offrir à la population des services de santé et des services sociaux accessibles, de qualité et adaptés aux besoins de chacun.

Santé Québec reconnaît aux usagers, dont les résidents, des droits fondamentaux, ainsi que des droits économiques et sociaux.

Les droits fondamentaux, tels que la dignité, l'autonomie, la sécurité et le respect, sont universels et permanents. Ils doivent être protégés dans tous les échanges, directs ou indirects, notamment en assurant un environnement exempt de discrimination et de harcèlement;

Les droits économiques et sociaux sont l'accès équitable aux services, la qualité de l'accompagnement et les conditions matérielles dans lesquels les soins sont donnés. Leur mise en

œuvre dépend toutefois des lois et règlements, ainsi que de la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières.

Le respect des droits des usagers repose sur une approche commune et qui est partagée par tous et toutes, qui reconnaît également les droits des membres de Santé Québec. Cette dynamique favorise un environnement de soins et de travail sain, équitable et sécuritaire pour tous.

Afin de mieux connaître vos droits, nous vous invitons à consulter le site web [Vos droits et obligations - CISSS de Chaudière-Appalaches](#)

Vos comités de résidents sont également présents pour répondre à vos questionnements et pour vous accompagner, au besoin. N'hésitez pas à les contacter en téléphonant au comité des usagers du territoire correspondant à l'installation où vit votre proche.



**COMITÉ DES USAGERS**  
  
**COMITÉ DE RÉSIDENTS**  
CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

- CU de Beauce : 418-774-3304, poste 32575
- CU des Etchemins : 418-625-3101, poste 42492
- CU de la région de Thetford : 418-338-7427
- CU d'Alphonse-Desjardins : 418-380-8994, poste 81439
- CU de Montmagny-L'Islet : 418-248-0639, poste 25728

Les comités des usagers et les comités de résidents sont toujours à la recherche de nouveaux membres. Pour plus d'information : [Comités des usagers - CISSS de Chaudière-Appalaches](#)

### Consultez l'infolettre sur notre site Web

Toutes les éditions de l'infolettre aux familles sont disponibles sur la page Web du CISSS de Chaudière-Appalaches, à [Infolettres - CISSS de Chaudière-Appalaches \(cisssca.com\)](#)