

# VieLien

Volume 11 - Numéro 1 - Automne 2020

Avec vous,  
au cœur  
des **DROITS**

COMITÉ DES USAGERS  
Montmagny-L'Islet

- **Faire valoir ses droits** en toute sécurité
- **Procédures et accompagnement** dans un processus de plaintes
- **L'approche relationnelle** et la COVID 19
- **L'art de faire autrement** en temps de pandémie

## Notre journal

Centres d'hébergement : Cap-Saint-Ignace, Montmagny, Saint-Jean-Port-Joli, Saint-Fabien-de-Panet  
Maisons d'hébergement : Saint-Eugène, Sainte-Perpétue  
Centres de jour secteurs de Montmagny et de L'Islet – Ressources intermédiaires et de type familial

*Ça se passe chez nous...*

## **Maisons d'hébergement de Sainte-Perpétue**

### ***De la belle visite !***

Le 23 juin dernier, pour souligner la Saint-Jean-Baptiste, nous avons eu de la belle visite dans le stationnement des Maisons d'hébergement de Sainte-Perpétue. Nous avons eu la chance d'admirer de belles voitures d'autrefois. Messieurs Guy Pellerin, Jean-Paul Jean et Yvan Cloutier ainsi que la mairesse de Sainte-Perpétue, M<sup>me</sup> Céline Avoine, étaient présents.

Ce sont des passionnés de voitures anciennes et ils se sont fait un plaisir de partager ça avec nous. Les résidents ont pu se rapprocher des véhicules, poser des questions et surtout se remémorer des souvenirs. Les propriétaires des voitures étant des paroissiens de Sainte-Perpétue, ils connaissaient plusieurs des résidents, ce qui a donné lieu à de belles rencontres et à la remémoration de plusieurs souvenirs et anecdotes.

Ce fut un après-midi très ensoleillé, autant dans le ciel que dans nos cœurs. Malgré la situation actuelle et le fait que nous avons pris toutes les mesures nécessaires, nous avons tous un peu oublié la pandémie le temps d'un après-midi. Les résidents ont mentionné avoir adoré cette activité et avoir été touchés par la présence de la mairesse; nous avons surtout atteint l'objectif d'aller chercher l'intérêt, autant des femmes que des hommes. Nous espérons que cette activité deviendra une tradition.

*Caroline St-Pierre, éducatrice spécialisée*

# Mot de la direction

## **Bonjour à tous !**

Il me fait plaisir d'être de retour dans la région de Montmagny-L'Islet en tant que directrice adjointe du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées. Je suis heureuse de participer à l'amélioration des services aux personnes âgées de la région, accompagnée d'une équipe de gestionnaires engagés.

Les derniers mois ont été éprouvants et ont demandé à tous beaucoup d'adaptation. Pour les résidents et leurs proches, le confinement à la chambre et l'arrêt des visites ont apporté beaucoup d'inquiétudes. Devant cette situation difficile, les employés ont redoublé d'efforts pour répondre aux besoins de la clientèle ainsi que pour assurer sa sécurité et son bien-être. J'en profite pour les remercier sincèrement pour le travail accompli pendant cette période, pour leur engagement à donner les meilleurs soins et à améliorer la qualité de vie de nos résidents. Merci pour votre créativité qui a rendu possibles des retrouvailles émouvantes avec les proches.

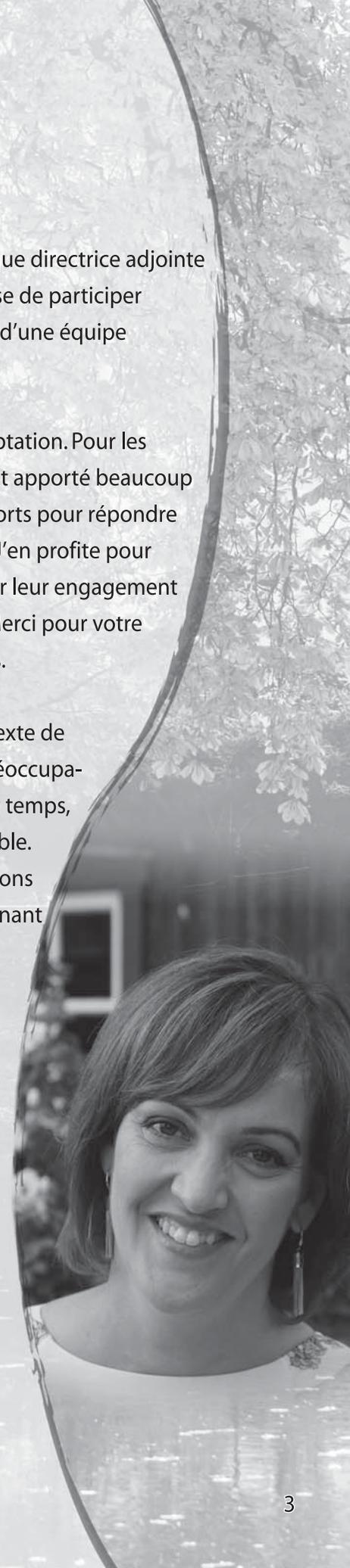
Heureusement, les visites ont repris dans nos milieux d'hébergement. Le contexte de l'urgence sanitaire et des consignes à appliquer apporte bien sûr certaines préoccupations quant à vos droits ou à ceux de votre proche. Je vous rappelle qu'en tout temps, vous pouvez faire part de vos préoccupations au gestionnaire ou au responsable. Souvent, en nous informant d'une situation qui vous préoccupe, nous réussissons à trouver des solutions qui permettent d'améliorer la situation tout en maintenant la sécurité pour tous.

Le virus étant toujours présent, nous devons continuer à appliquer les consignes pour protéger les résidents de nos milieux de vie. Pour garder nos milieux ouverts aux visites et maintenir les contacts humains si précieux dans cette période de la vie, le respect rigoureux de ces consignes est la clé.

Je vous invite tous, résidents, proches, employés, bénévoles ou gestionnaires, à vous joindre à moi pour protéger ensemble nos résidents et nos milieux en respectant les diverses consignes (port du masque, hygiène des mains, distanciation sociale avec les autres résidents ou proches, etc...).

Merci à vous tous !

*Julie Émond, directrice adjointe du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées, secteurs Bellechasse et Montmagny-L'Islet*



# Toujours là pour vous !

Avec vous,  
au cœur  
des DROITS

## LE COMITÉ DES USAGERS DE MONTMAGNY-L'ISLET

### À VOTRE ÉCOUTE



### **Faire valoir ses droits en toute sécurité**

Lorsqu'un usager manifeste une insatisfaction ou fait face à une problématique, il est souvent confronté à un phénomène très important : la PEUR DES REPRÉSAILLES. Cette peur freine plusieurs usagers ou proches d'usagers dans la divulgation d'une situation. Votre comité des usagers peut vous aider à surmonter cet obstacle en vous donnant toute l'information nécessaire sur le processus d'une plainte et en vous accompagnant dans les différentes étapes de celle-ci.

Rappelons d'abord que **l'utilisateur a des droits**. Ainsi, il a le droit d'être malade, d'être différent, d'être soigné, de s'exprimer, de poser des questions, d'être traité avec empathie et humanité, de se plaindre et d'être défendu. D'autant plus, l'utilisateur a le droit de questionner ou de porter plainte sans risques de représailles.

De plus, **l'utilisateur est en situation de vulnérabilité** lorsqu'il a besoin de services ou de soins. Il peut vivre une incapacité temporaire ou permanente, le plaçant dans une situation de vulnérabilité soudaine ou graduelle. Face à la nouveauté et à l'ampleur de sa situation, l'utilisateur peut avoir peur de poser une question ou d'émettre un commentaire, de donner son avis sur un traitement ou sur la qualité d'un service. Votre comité de résidents ou d'utilisateurs peut vous assister dans la formulation et la transmission de vos préoccupations afin qu'elles soient adressées aux personnes ou aux instances les mieux placées pour corriger ou améliorer la situation.

Dans sa fonction légale d'accompagner et d'assister les usagers dans toute demande, y compris celle de porter plainte, le comité des usagers pourra :

- **considérer** les besoins de la personne et ses facteurs de vulnérabilité;
- **informer** la personne, les équipes de soins, les intervenants, sur les droits de l'utilisateur et les rôles de chacun;
- **dénoncer** les situations problématiques;
- **identifier** les risques de représailles, les prévenir et les dénoncer s'il y a lieu.



Ces actions sont indissociables d'une solide garantie de confidentialité, ce qui permettra de protéger encore plus les usagers contre d'éventuelles représailles. En cas de doutes, d'appréhensions ou d'un simple questionnement, n'hésitez pas à communiquer avec votre comité des résidents ou avec le comité des usagers de Montmagny-L'Islet par courriel à [cuml.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuml.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca) ou par téléphone, en laissant un message sur la boîte vocale, au 418 248-0639 poste 5728.

*Renée Hébert, personne-ressource  
comité des usagers Montmagny-L'Islet*

**Vous êtes un usager si vous recevez ou avez reçu des services de santé ou des services sociaux dans l'une ou l'autre des installations du CISSS de Chaudière-Appalaches.**

Le comité des usagers représente les yeux, les oreilles et la parole des usagers.

Il est formé de bénévoles élus parmi et par la population qu'il dessert. Il défend et protège les usagers :

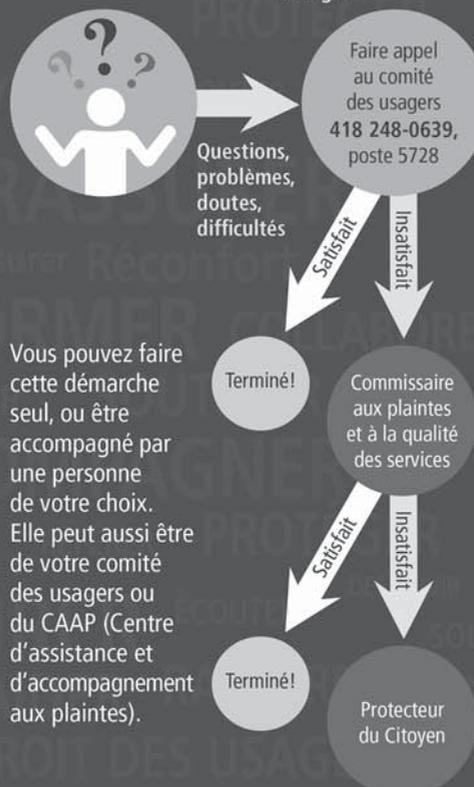
- En veillant à ce que les usagers soient traités avec respect, dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés;
- En s'assurant de la qualité des soins et services et de la satisfaction de la clientèle;
- En promouvant l'amélioration des conditions de vie des usagers;
- En agissant comme porte-parole des usagers auprès des instances de l'établissement;
- En les accompagnant et en les assistant dans toute démarche, y compris celle de manifester une insatisfaction ou de porter plainte;
- En les renseignant sur leurs droits et responsabilités et sur les ressources disponibles;
- En répondant à toute question.

**Faites appel à votre comité des usagers, il est là pour vous. Pour plus de détails, visitez la section « Plaintes et droits des usagers » du site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches au [www.ciiss-ca.gouv.qc.ca](http://www.ciiss-ca.gouv.qc.ca).**

## Démarche en cas d'interrogations, d'insatisfactions ou de plaintes

Nous sommes convaincus que plusieurs situations problématiques peuvent être résolues en amont du processus de plainte!

Soutien, recherche de solutions, médiation, réponses, informations, dialogue



Vous pouvez faire cette démarche seul, ou être accompagné par une personne de votre choix. Elle peut aussi être de votre comité des usagers ou du CAAP (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes).

**Pour joindre votre comité des usagers de Montmagny-L'Islet**



Soit par la poste à l'adresse suivante:

**Comité des usagers de Montmagny-l'Islet**  
22, avenue Côté  
Montmagny (Québec) G5V 1Z9



Ou contactez-nous par téléphone au :  
**418 248-0639, poste 5728**  
ou encore par courriel au :  
[cuml.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuml.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca)



# Reflet du milieu de vie!

## Un milieu de vie malgré la COVID-19

Certaines mesures préventives de contrôle et de prévention de la propagation de la COVID-19 exigent que les personnes hébergées demeurent le plus possible dans le centre d'hébergement en plus de différentes autres consignes telles que :

- port du masque pour le personnel et les membres des familles;
- isolement lors d'une admission;
- retrait des activités de groupe pendant un moment;
- restriction des visites pendant un moment;
- environnement plus aseptisé;
- visite des proches à la chambre seulement;
- etc...

Bien que les différentes mesures puissent avoir laissé l'impression que l'approche milieu de vie avait été mise aux oubliettes, il est important de constater que les équipes, malgré plusieurs défis, ont su garder, grâce à de simples gestes du quotidien, une part d'humanisme, de bienveillance et de bienveillance dans nos centres d'hébergement. Évidemment, avec toutes les contraintes et les règlements, les équipes, malgré leurs émotions personnelles, ont été en mesure de garder le milieu rassurant et accueillant dans un contexte où tous craignaient la propagation de la COVID-19 auprès des résidents et de leurs familles. Même si certains résidents ont vécu des frustrations, de l'ennui et de la solitude, il n'en demeure pas moins que les milieux de vie ont su garder intacts la routine, le sourire et le bien-être des résidents en assurant un milieu agréable où le soutien psychosocial était présent.

En effet, nous pouvons remarquer plusieurs effets positifs comme l'absence de mouvement de personnel qui aura permis aux résidents et aux familles de créer de nouveaux liens solides avec le personnel soignant. La présence constante des chefs à l'hébergement dans la plupart des sites aura permis de faire des avancements au niveau de l'environnement en lien avec le milieu de vie. Les activités individuelles qui ont pris davantage de place étaient très personnalisées et tous avaient leur moment puisque d'autres professionnels ont été réquisitionnés dans les centres d'hébergement.

***Au final, une chose est certaine, la COVID-19 ne peut rien contre l'approche relationnelle.***

*Stéphanie Hogan, conseillère milieu de vie par intérim*

# Une question de sécurité !

## Mon autonomie, j'y tiens !

### **Programme de prévention des chutes**

Le programme intégré d'équilibre dynamique (PIED) vise à prévenir les chutes et les fractures chez les aînés autonomes qui vivent dans la communauté et qui sont préoccupés par les chutes ou leur équilibre.

### **Les objectifs du programme PIED sont :**

- améliorer l'équilibre et la force des jambes;
- développer la capacité à aménager le domicile et à adopter des comportements sécuritaires;
- améliorer le sentiment d'efficacité à l'égard de la prévention des chutes;
- contribuer à maintenir la densité de masse osseuse aux sites les plus vulnérables aux fractures (poignets, hanches, colonne);
- favoriser le maintien d'une pratique régulière d'activités physiques.

### **Qu'est-ce que le programme PIED ?**

C'est un programme intensif sans frais d'une durée de 12 semaines. Il comprend 3 volets : exercices en groupe pratiqués 2 fois par semaine, une routine d'exercices faciles à faire à la maison et une période de discussion avec des capsules d'information sur les comportements sécuritaires et l'aménagement du domicile.

### **Saviez-vous que...**

- Une personne sur 3, âgée de 65 ans et plus, chute au moins une fois par année.
- 40 % des aînés qui sont admis dans un centre d'hébergement le sont à la suite d'une chute.

*Il est possible de prévenir les chutes.*

Gardez en tête qu'il est important d'adopter un mode de vie actif afin d'avoir des bénéfices sur la santé et de réduire les incapacités secondaires aux problèmes de santé chez nos aînés. Il a été prouvé que l'exercice régulier pouvait réduire de 25 % les risques de chute des aînés. Les personnes qui choisissent un style de vie actif le font souvent pour des objectifs de santé, de bien-être, de plaisir et de rencontres sociales.

Si vous êtes âgés de plus de 60 ans et que vous avez fait une chute ou si vous êtes préoccupés par votre équilibre, vous pouvez vous inscrire au programme PIED en téléphonant au guichet unique du CLSC en composant le poste 6066.

*Céline Bolduc, thérapeute en réadaptation physique*



## À propos de l'AQDR Montmagny-L'Islet

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) a pour mission exclusive la défense collective des droits culturels, économiques, politiques et sociaux des personnes de 50 ans et plus. Elle compte près de 25 000 membres regroupés en 42 sections locales.

La section Montmagny-L'Islet, fondée en 1987, invite ses membres à des déjeuners-conférences portant sur les intérêts et les préoccupations propres aux aînés. Elle publie le bulletin *L'arbre et ses racines* et diffuse la série d'ateliers de formation Programme d'information aux aînés (PIA) sur le choix d'un milieu de vie. L'AQDR offre également des ateliers d'intégration des aînés dans leur milieu de vie au moyen du jeu QADA « vivre en collectivité, c'est possible ». La section offre également des ateliers de formation aux nouvelles technologies IPAD dans le cadre du projet « Aînés branchés ».

L'AQDR Montmagny-L'Islet est présente sur plusieurs tables de concertation, forums et comités pour bien représenter ses membres. Elle sillonne le territoire dans les milieux de vie privés et publics visant l'amélioration des conditions de vie des aînés.

La population desservie peut bénéficier d'un accompagnement gratuit et confidentiel pour la compréhension et le traitement d'un dossier.



**AQDR**

Montmagny-L'Islet

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE DÉFENSE  
DES DROITS DES PERSONNES RETRAITÉES  
ET PRÉRETRAITÉES

*Mes droits, j'y vois !*



418-247-0033  
1-877-948-2333

Coordonnées :

160, boul. Taché Est Montmagny  
(Québec) G5V 4E8

418-247-0033 – sans frais 1-877-948-2333

[aqdrislet@globetrotter.net](mailto:aqdrislet@globetrotter.net)

<http://aqdrmontmagny-lislet.org>

[https://www.facebook.com/people/](https://www.facebook.com/people/Aqdr-Montmagny-LIslet/100015303043662)

[Aqdr-Montmagny-LIslet/100015303043662](https://www.facebook.com/people/Aqdr-Montmagny-LIslet/100015303043662)

Cotisation : 20 \$/an

*François Boudreau, directeur général*

## ***Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes***

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) dessert toute la population de la région qui a reçu ou aurait dû recevoir des soins et des services dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Notre rôle est d'assister et d'accompagner, sur demande, les gens qui ont des insatisfactions en lien avec ces services et qui veulent faire une plainte. Le CAAP peut répondre à ce besoin s'il concerne les établissements du CISSS tout comme le comité des usagers, mais nous répondons aussi aux usagers des organismes communautaires, des services ambulanciers, des CHSLD privés conventionnés et des résidences privées d'hébergement, des résidences privées pour aînés et des ressources en toxicomanie ou en jeu pathologique.

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSS) reconnaît des droits aux usagers. Si l'un d'eux n'est pas respecté, l'utilisateur peut faire appel à nous.

Nous offrons un service personnalisé et confidentiel.

Lorsqu'une personne fait appel à nous, la conseillère l'écoute sans jugement, dans le respect de ses limites, l'informe sur les procédures pour porter plainte et répond à ses questions ou ses inquiétudes tout au long de la démarche.

Nos services ? Nous pouvons préparer un projet de lettre de plainte présentant la situation vécue et les attentes. Elle peut être modifiée afin qu'elle reflète bien la situation problématique. Nous assurons le suivi du dossier auprès du commissaire aux plaintes ou du Protecteur du citoyen et nous pouvons accompagner la personne à une rencontre sollicitée par la personne qui traite sa plainte.

Nouveau service : dans les résidences privées pour aînés, les résidents ou leurs proches peuvent nous interpeller afin d'obtenir de l'information à l'égard de leurs droits et obligations ou être assistés et accompagnés lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec leur bail.

La LSSS interdit toute forme de représailles à la suite du dépôt d'une plainte. Il est essentiel d'aviser la commissaire aux plaintes et à la qualité des services s'il y a lieu, afin qu'elle puisse intervenir.

*Sammy Jo Baran, conseillère aux plaintes*  
CAAP - Chaudière-Appalaches  
418 387-8414 – 1 888 841-8414  
[conseiller@caapca.ca](mailto:conseiller@caapca.ca)



# AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES: NOTRE PRÉOCCUPATION!

Le régime d'examen  
des plaintes du réseau  
de la santé et des services  
sociaux, un recours  
indépendant et confidentiel.

Il permet à toute personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction, de déposer une plainte ou de signaler une situation de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Votre  gouvernement

Québec 

## Vos droits en tant qu'usager

- Être informé<sup>1</sup> sur les services existants et la façon de les obtenir.
- Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.
- Choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevrez les services<sup>2</sup>.
- Recevoir des soins en cas d'urgence.
- Être informé sur votre état de santé ainsi que sur les solutions possibles et leurs conséquences avant de consentir à des soins vous concernant.
- Être informé, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours d'une prestation de services.
- Être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité, au cours de toute intervention.
- Accepter ou refuser, vous-même ou par l'entremise de votre représentant, les soins de façon libre et éclairée.
- Avoir accès à votre dossier, qui est confidentiel.
- Participer aux décisions qui vous concernent.
- Être accompagné ou assisté d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir des renseignements sur les services.
- Porter plainte sans risque de représailles, être informé de la procédure d'examen des plaintes et être accompagné ou assisté à toutes les étapes de vos démarches, si nécessaire.
- Être représenté pour tous vos droits reconnus si vous devenez inapte, de façon temporaire ou permanente, à donner votre consentement.
- Recevoir des services en langue anglaise, si vous êtes anglophone, selon le programme d'accès gouvernemental.
- Recevoir des soins de fin de vie.

Si votre plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident, le commissaire l'acheminera au médecin examinateur et vous en informera.

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du médecin examinateur, vous pouvez exercer votre droit de recours devant le comité de révision de l'établissement. Les cabinets privés de médecins, de dentistes ou d'autres professionnels de la santé ne sont pas couverts par le régime d'examen des plaintes, sauf s'ils sont liés par une entente de services à un établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

### Examen de votre plainte

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
3. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
4. Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

1. Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

2. L'établissement détermine les services de santé et les services sociaux qu'il offre, en tenant compte de sa mission ainsi que de ses ressources humaines, matérielles et financières.

3. Pour les régions de Montréal et de Laval, les plaintes doivent être adressées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de la Corporation d'Urgences-santé (514 723-5600, poste 5606).

## **Qu'est-ce qu'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services ?**

Le commissaire est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Parce qu'il relève directement du conseil d'administration, il détient l'indépendance nécessaire à la réalisation de ses fonctions. Il est là pour vous écouter et s'assurer que vos droits sont respectés. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations au conseil d'administration.

## **Régime d'examen des plaintes**

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

### **Pourquoi porter plainte?**

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers. Il contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux. Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement concerné.

### **Qui peut porter plainte?**

L'utilisateur (ou son représentant) et l'héritier (ou le représentant légal) d'un usager décédé peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, par téléphone, par courriel ou en personne.

### **Procédure à suivre pour porter plainte**

#### **Recours de 1<sup>re</sup> instance**

Vous êtes insatisfait des soins et des services fournis par :

- un établissement du réseau de la santé et des services sociaux;
  - tout autre organisme ou toute autre société ou personne auxquels cet établissement a recours;
- un service de transport ambulancier<sup>3</sup>;
- une résidence privée pour aînés;
- une ressource intermédiaire;
- une ressource de type familial;
- un organisme communautaire;
- une résidence privée d'hébergement (jeu pathologique et toxicomanie).

#### **Recours de 2<sup>e</sup> instance**

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen :

- par téléphone au 1 800 463-5070;
- par courriel à [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca);
- par Internet au [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca).

## **Aide et accompagnement**

- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels. Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).
- Le comité des usagers de l'établissement concerné peut également vous aider.
- Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez [Quebec.ca/sante-plaintes](http://Quebec.ca/sante-plaintes).

Vous pouvez formuler une plainte **écrite ou verbale**, de façon **confidentielle**, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné.

**Commissaire aux plaintes  
et à la qualité des services  
CISSS de Chaudière-Appalaches**

1 877 986-3587

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

[www.cisss-ca.gouv.qc.ca](http://www.cisss-ca.gouv.qc.ca)

## **Signalement**

Si vous êtes témoin ou avez connaissance du fait que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers n'ont pas été respectés ou si vous croyez qu'une personne est victime de maltraitance, vous pouvez en aviser, verbalement ou par écrit, le commissaire, qui a le pouvoir d'intervenir.

Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches  
418 386-3363, poste 43549  
[cucica@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cucica@ssss.gouv.qc.ca)

Santé  
et Services sociaux  
**Québec**

## ***Le monde a besoin de vous***

Il y a toujours deux façons de faire face à ce qui nous arrive : comme quelque chose de limitant, comme quelque chose qui ne nous permet pas d'arriver où nous voulons ou, au contraire, nous pouvons voir la même réalité comme une voiture de course qui doit franchir des obstacles. Si, aujourd'hui, vous êtes fatigués, angoissés par la situation que nous vivons, si vous êtes mal à l'aise, si vous pensez que ce serait bien si tout se passait rapidement et revenait à la normale, je voudrais vous dire qu'il existe une alternative pour un monde différent où nous ressentirions tous le changement grâce à vous, et pour ça, il faut changer votre façon de penser et votre façon d'être. Pour transformer le monde, pour transformer la réalité dans laquelle nous vivons, nous devons d'abord commencer par nous transformer nous-mêmes; cela signifie qu'au lieu de nous demander pourquoi ça nous arrive, nous devrions commencer à nous demander ce que nous devrions apprendre de cet événement.

Dans la vie, il y a trois facteurs fondamentaux capables de transformer n'importe quelle réalité : l'effort, le dévouement et l'amour que vous mettez dans les choses que vous réalisez. Frères et sœurs, l'humanité a besoin de vous, l'humanité a besoin des pensées d'union et de fraternité. N'oublions pas qu'un sourire peut faire une différence; qu'une salutation, un mot d'encouragement peut changer la journée de quelqu'un et qu'un geste d'amour ne passera pas inaperçu.

Merci pour la joie que vous partagez avec vos proches; merci pour les appels à ceux et celles qui sont seuls; merci de vous rapprocher de ceux et celles avec qui vous n'avez pas parlé depuis longtemps; merci pour le temps que vous prenez pour faire ce que vous aimez le plus : lire un livre, tricoter, faire un casse-tête; merci de comprendre que le monde est bien plus que les obstacles et que l'amour est le moteur qui doit faire bouger nos vies.

*L'abbé Fernando Moreno*

## **Procédure de plainte à l'interne**

Il est totalement normal, s'il y a lieu, de vouloir faire part de nos insatisfactions vécues tout au long de l'hébergement. Les résidents et leurs proches peuvent utiliser différentes méthodes pour faire part de leurs commentaires et ainsi permettre l'amélioration des soins et des services que les résidents reçoivent.

Tout d'abord, il y a la **plainte informelle** qui permet à la personne de formuler une plainte verbale. Puis, il y a la **plainte formelle** où la personne dépose une plainte écrite à la suite d'une plainte verbale qui n'a pas apporté de changement.

Lorsqu'une plainte est déposée, voici comment fonctionne la prise en charge :

Lors d'une plainte informelle, la personne voulant formuler une plainte discute avec l'assistante infirmière chef (ASI). Elle peut aussi, si elle se sent plus à l'aise, parler à un autre membre du personnel présent qui est disponible pour l'écouter. La personne qui recevra la plainte en discutera avec son/sa gestionnaire pour apporter des changements. Soyez assurés que le processus lors de plainte reste confidentiel en tout temps.

Advenant que le problème persiste, une plainte formelle peut être faite. L'ASI vous remettra un formulaire de plainte qu'elle pourra vous expliquer et vous aider à remplir si vous le souhaitez. Celui-ci sera acheminé au commissaire aux plaintes, service indépendant de l'établissement qui traite les plaintes avec diligence.

À la suite de l'examen de la plainte par le commissaire, celui-ci fera part du problème au gestionnaire qui discutera de la situation avec le résident en toute confidentialité. Le gestionnaire apportera des changements, si nécessaire, et validera auprès du résident si le problème est résolu ou s'il doit encore y avoir des changements à effectuer. Le commissaire aux plaintes sera informé de ces étapes en tout temps.

Notre priorité étant le bien-être et la sécurité de nos résidents, c'est pourquoi la collaboration entre tous est grandement appréciée pour l'amélioration continue des soins et services en centre d'hébergement.

*Amélie Marois, chef de service à l'hébergement par intérim*



## Des nouvelles des centres de jour

Depuis le 13 mars dernier, la vie a bien changé à cause de la pandémie mondiale. Comme bien des services, les centres de jour de Montmagny et de L'Islet ont dû cesser leurs activités et s'adapter à de nouvelles réalités. Les équipes ont donc rapidement mis en place un service téléphonique pour tous les clients et leurs proches aidants.

Ainsi, depuis le début du confinement, tous nos clients reçoivent au moins un appel téléphonique de l'équipe par semaine. De plus, en raison de leurs besoins, certains reçoivent davantage d'appels, allant de deux à cinq fois par semaine.

Nos appels se veulent une manière de garder un lien et un contact avec eux. Ils permettent aussi d'échanger sur leurs craintes, sur ce qu'ils vivent au quotidien ainsi que d'éviter l'isolement et l'épuisement des aidants. De plus, nos appels permettent de vérifier s'il y a une problématique et si tous leurs besoins sont comblés. En cas de problématique ou de besoins, nous faisons le suivi avec les intervenants du CLSC concernés tels que les infirmières, les travailleurs sociaux, etc.

Cela dit, nos appels ne sont pas toujours sérieux puisqu'un autre objectif est de les divertir et de les faire rire en leur racontant quelques petites blagues. Les équipes des centres de jour ont conçu aussi des cahiers d'activités qui ont été remis aux clients. Ces cahiers contiennent différentes activités telles que des mots mystères, des charades, des pensées, des dessins, des mots cachés, etc. Toutes ces activités ont pour but de stimuler et de maintenir leur mémoire comme lors des activités du centre de jour. À ce jour, trois cahiers d'activités ont été envoyés par la poste à chacun de nos participants.

Les équipes ont été réquisitionnées aussi en CHSLD afin d'épauler les ressources en loisirs déjà en place. Le confinement et le retrait des visites ont augmenté l'ennui de ceux-ci. Les rencontres individuelles ou de mini-groupes, les Zoom et les contacts téléphoniques avec les familles font maintenant partie de nos joies quotidiennes. Les contacts à distance avec les familles nous permettent de vivre de belles expériences. Les regards et les expressions éveillées des résidents pendant ces appels sont des bienfaits pour le moral de nos troupes en ces temps difficiles.

Malgré tous ces changements temporaires, nous tentons toujours d'apporter un réconfort à nos personnes âgées qui ont tracé avec le temps le chemin de nos vies.

Bien sûr, nous espérons pouvoir reprendre les activités des centres de jour bientôt. Entre-temps, nous espérons mettre un baume sur le cœur de nos clients en poursuivant nos appels téléphoniques et en apportant notre appui en CHSLD.

# Ça se passe chez nous...

## Centre d'hébergement de Saint-Jean-Port-Joli

### Un séjour réconfortant

Bonjour !

Je m'appelle Johanne et je suis éducatrice spécialisée œuvrant auprès de personnes présentant une déficience intellectuelle pour le programme DI-TSA-DP. Pendant la pandémie, j'ai eu la chance de venir prêter main-forte au Centre d'hébergement de Saint-Jean-Port-Joli. Le déplacement de personnel d'un programme à l'autre pour venir soutenir nos CHSLD m'a permis de faire un beau retour aux sources. Il y a plus de 12 ans, je commençais un stage ici même, au Centre d'hébergement de Saint-Jean, dans le cadre de ma formation d'éducatrice spécialisée, un stage que j'avais adoré et qui m'avait fait beaucoup grandir. Pendant ces derniers mois passés au centre d'hébergement, j'ai eu la chance de découvrir une équipe dévouée qui prend soin de nos précieux résidents avec bienveillance.

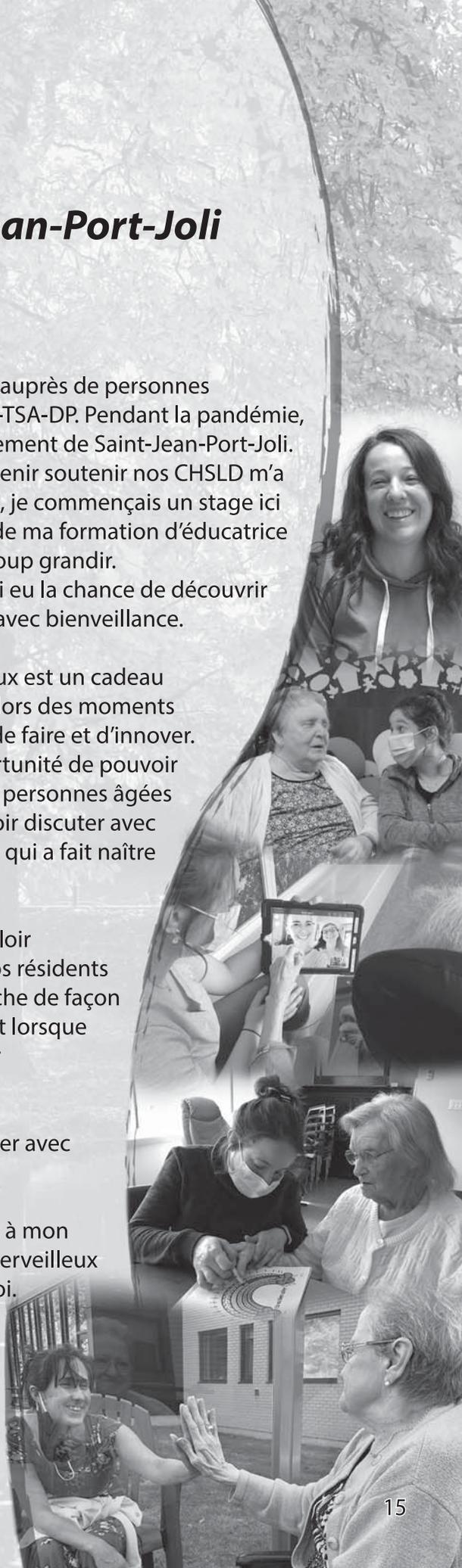
Avoir l'honneur d'être aux premières loges de moments précieux est un cadeau qu'il faut savoir apprécier. L'isolement de nos personnes âgées lors des moments de confinement nous a permis d'explorer de nouvelles façons de faire et d'innover. Nous avons pu donner, aux résidents et à leurs proches, l'opportunité de pouvoir communiquer et de se voir par la magie de la technologie. Nos personnes âgées ont eu la chance de voir leurs proches sur tablettes et de pouvoir discuter avec eux, une « petite télévision » qui a apporté bien du réconfort et qui a fait naître des sourires remplis d'amour.

J'ai aussi eu la chance de prendre part au projet pilote d'un parloir extérieur. Il s'agit d'une structure spécialement conçue pour nos résidents afin de leur permettre de pouvoir être en présence de leur proche de façon sécuritaire. Participer à de tels projets est très stimulant, surtout lorsque l'on est premier spectateur de moments empreints de bonheur et d'émotions.

Un merci tout spécial aux résidents qui m'ont permis de traverser avec eux cette période particulière. Votre capacité d'adaptation est remarquable et nous aurions tous avantage à nous imprégner de votre sagesse dans notre quotidien. Je retourne maintenant à mon poste au programme DI-TSA-DP avec un baluchon rempli de merveilleux souvenirs qui laisseront assurément une belle empreinte en moi.

Un dernier merci à Christine Pelletier, éducatrice aux loisirs du centre d'hébergement, qui a su faire de ce séjour un plaisir.

Johanne Turcotte, éducatrice spécialisée



*Ça se passe chez nous...*

## **Maisons d'hébergement de Saint-Eugène**

### ***Ce n'est qu'un au revoir !***

C'est le 13 septembre que commencera une nouvelle étape dans ma vie professionnelle. Eh oui, un nouveau défi m'attend depuis quelque temps déjà : un poste de technicienne en éducation spécialisée au Centre d'hébergement de Saint-Eugène mais, cette fois-ci, sur l'unité spécialisée.

C'est avec beaucoup d'émotion que j'écris ces lignes. Quelle belle expérience que de faire partie de l'équipe d'animation loisirs ! Je ne peux m'empêcher de penser à tous ces moments que j'ai partagés avec vous, les résidents, vos familles et vos amis ainsi que les membres du personnel. Je ne peux partir sans vous dire sincèrement « Merci pour tout ». Merci de m'avoir fait grandir à vos côtés, merci de m'avoir laissée partager vos vies, merci de votre confiance. C'est un beau cadeau que d'entrer en relation d'humain à humain et de sentir cette ouverture de cœur.

Je pars la tête remplie de beaux souvenirs et c'est grâce à vous, chers résidents, ainsi qu'à tous les acteurs qui gravitent autour de vous. Je me sens privilégiée d'avoir eu l'opportunité d'animer ce milieu de vie et de partager votre quotidien par le biais d'activités.

Les derniers mois nous ont amenés à mettre de l'avant notre capacité d'adaptation, autant pour les résidents que pour les proches, le personnel, etc. Et je crois que malgré tout, nous en garderons de beaux souvenirs. J'ai été témoin de vos retrouvailles virtuelles et j'ai été touchée et émue par vos mots. Encore merci de m'avoir laissée entrer dans vos familles.

J'aimerais adresser un mot spécialement aux résidents du Centre d'hébergement de Saint-Eugène : sachez que je garde chacun d'entre vous gravé dans ma mémoire. Vous êtes des personnes inspirantes, résilientes et j'ai aimé apprendre à vos côtés. Dites-vous bien que ce n'est qu'un au revoir. Nous nous reverrons puisque je demeure dans la belle équipe du CHSLD de Saint-Eugène.

*Prenez soin de vous  
et je vous dis à bientôt !*

*Mélissa Turcotte, éducatrice spécialisée*



*Ça se passe chez nous...*

## **Centre d'hébergement de Saint-Fabien-de-Panet**

### ***Merci!***

Bien que nous soyons toujours et encore dans un contexte de pandémie, le CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet souhaitait prendre un temps d'arrêt afin d'adresser des remerciements aux personnes qui ont patiemment et courageusement su garder intact le bien-être des résidents.

Remercier... Remercier ceux qui sont venus ou qui sont toujours avec nous en ce moment durant cette pandémie. Remercier nos partenaires de leur soutien, en libérant des intervenants comme des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des techniciens en réadaptation physique, des éducateurs spécialisés et j'en passe pour les dédier à un CHSLD afin que ceux-ci puissent donner des soins et du temps individualisés et personnalisés aux résidents en n'oubliant jamais ceux qui ont dû vivre en isolement préventif de 14 jours. Cela a permis de briser l'isolement et d'éviter les grands moments d'ennui. Remercier les familles qui ont répondu présentes lors des rencontres téléphoniques et virtuelles ainsi que les proches aidants qui ont finalement eu l'accès au centre d'hébergement avec différentes consignes. Leur dévouement est tellement important.

Remercier les médecins d'être présents, même si c'est par téléphone; nous étions rassurées par leur soutien en ces temps particulièrement difficiles.

Remercier mon équipe avant tout d'être qui elle est. Remercier les membres de mon équipe des efforts continuels que nous leur demandons, car des nouvelles et différentes procédures nous arrivent et nous devons les appliquer rapidement. Leur capacité d'adaptation est importante à souligner. Remercier ceux-ci d'avoir donné plus de temps et les remercier de lever la main pour dire : « Ensemble, on va y arriver. » Les remercier également car, malgré les nombreuses admissions que nous avons eues, ils ont su garder une attitude professionnelle et chaleureuse envers chacun des nouveaux résidents. Prendre le temps de remercier dans ce temps de pandémie est parfois oublié, car tout va vite. Je ne peux cependant m'empêcher de vous dire comment cela me rend fière de faire partie de cette merveilleuse équipe et d'avoir su être présente pour les résidents et leurs proches.

*Juste merci d'être là pour nos résidents !*

*Marie-Pier Bolduc, chef de programme par intérim  
SAD et CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet*



*Ça se passe chez nous...*

## **Centre d'hébergement de Saint-Fabien-de-Panet**

### **Les loisirs et la COVID**

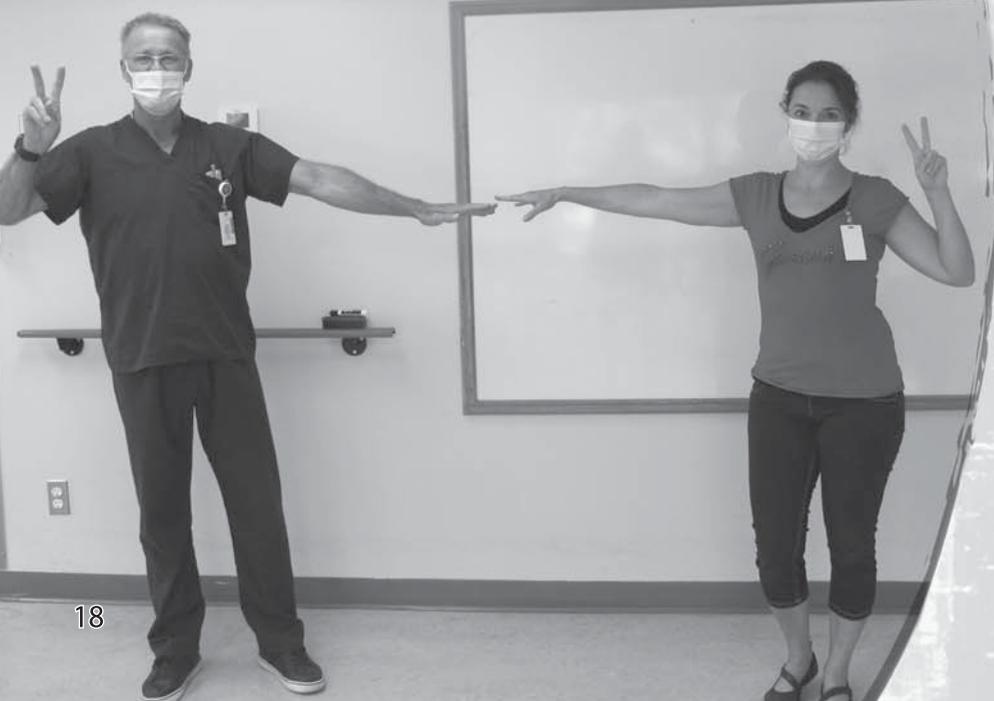
Au printemps dernier, la vie de nos résidents a basculé. À cause des risques de transmission liés à la COVID 19, les familles se sont vu refuser l'accès au CHSLD, les activités de groupe ont dû cesser et la distanciation sociale est apparue.

En tant qu'intervenante en loisirs, j'ai dû m'adapter à cette nouvelle réalité. Mais une question me hantait : comment allais-je faire pour offrir à tous les résidents une présence individuelle, régulière et significative et cela chaque semaine ? L'arrivée de Daniel Leblanc, éducateur spécialisé au centre de jour, nous a permis d'offrir une présence-loisirs plus longue en nombre d'heures par jour. Daniel travaillant de jour et moi de soir, nous étions sur place 12 heures par jour. Cette présence nous a permis de bien répondre aux besoins individuels de nos résidents et de leur offrir deux fois plus de temps de qualité afin de contrer un peu la solitude qui aurait pu s'installer durant cette période difficile.

J'en profite également pour souligner le travail de toute l'équipe qui, par ses petites attentions, a contribué à faire en sorte que les résidents se sentent moins isolés.

*Ensemble, nous avons fait la différence.*

*Karine Labrecque  
TES au CHSLD de Saint-Fabien*



Ça se passe chez nous...

## Centre d'hébergement de Cap-Saint-Ignace

### « Le Jardin des Aînés »

La rumeur d'un aménagement paysager court entre les branches au CHSLD de Cap-Saint-Ignace... L'avez-vous entendue ? Née d'un souhait d'avoir une cour arrière intéressante, motivante et présentant un intérêt pour les résidents, un membre de famille, ayant eu accès aux services de notre centre d'hébergement pour son proche et toujours impliqué auprès du CHSLD de Cap-Saint-Ignace par différents comités, avait le désir de mettre ce rêve, aussi grand soit-il, en place. Considérant les sommes importantes engendrées par ce projet, depuis deux ans, plusieurs personnes et organismes de la communauté ont été sollicités pour la création de ce qu'on peut maintenant appeler « **Le Jardin des Aînés** ».

En effet, le CHSLD de Cap-Saint-Ignace avait déjà la chance d'avoir un parcours asphalté et clôturé dans la cour arrière qui permettait aux résidents et aux proches de pouvoir prendre l'air en toute sécurité. Cependant, cette cour n'offrait rien d'attrayant pour eux. L'idée de stimuler le sens olfactif de tout un chacun était parfaite pour agrémenter ce parcours. En vous y baladant, vous pourrez y croiser plus de 92 espèces de plantes dont des pivoines, des hydrangées, des pommiers, des lilas qui sont des espèces dégageant une très bonne odeur et offrant une très belle couleur. Cela permettra donc aux yeux et à l'odorat d'être émerveillés tout au long du parcours. Quant au goût, les résidents et leurs proches pourront se délecter des saveurs des bleuets, des petites pommes et/ou des gadelles. De plus, grâce à un partenariat avec un organisme de la communauté, des cabanes d'oiseaux ont été installées afin de faire profiter les personnes présentes de magnifiques sons d'oiseaux. Il ne faut pas oublier non plus la présence des bancs artisanaux fabriqués par une artisane de la MRC de Montmagny pour permettre aux personnes présentes de s'asseoir durant le parcours. Bref, ce projet d'envergure permettra à tous de profiter pendant plusieurs mois de la cour extérieure du centre d'hébergement. L'inauguration de ce projet sera à prévoir prochainement afin de dévoiler cet espace aux différents organismes, aux familles et à plus de 26 bénévoles qui ont grandement contribué à sa réalisation.

Comité des résidents du  
CHSLD de Cap-Saint-Ignace

Dessin de la plus jeune  
bénévole en soutien !



# Monsieur Le Bonheur n'est plus!



La grande famille du Noël du Bonheur est en deuil alors que l'abbé Jean-Marie Brochu, fondateur de l'organisme, est décédé samedi le 22 août à l'âge de 94 ans.

Nous perdons un être **exceptionnel, déterminé, généreux** qui a dévoué plus de 55 ans de sa vie au bonheur des personnes en perte d'autonomie des régions de Québec et Chaudière-Appalaches.

L'abbé Brochu, nous vous sommes à jamais reconnaissants pour tout l'amour que vous avez distribué et, ensemble, nous continuons votre œuvre avec la même ardeur que vous aviez.

Il est parti avec l'espérance de rejoindre, comme il le disait si bien, son précieux Jésus.

Puissez-vous reposer en paix, nous vous aimons!

La communauté de Québec ne sera plus la même sans l'abbé Brochu, alias Monsieur Le Bonheur. Des dizaines de milliers de personnes ont pu bénéficier directement de ses actions qui étaient motivées par son désir d'honorer et de chérir ceux qui ont bâti hier notre société d'aujourd'hui.

Toute l'équipe du Noël du Bonheur.

Pour en connaître plus sur l'œuvre de sa vie ou pour honorer sa mémoire par un don, visitez le [www.noeldubonheur.com](http://www.noeldubonheur.com) ou par téléphone au **418 687-6635**



**Jean-Marie Brochu, prêtre C.M.  
1926-2020**

« Et quoi que vous fassiez, en parole ou en œuvre, faites tout au nom du Seigneur Jésus »

Colossiens 3 :17

## UNE ÉQUIPE EMBALLÉE

**Denise Morneau**  
(comité des usagers)

**Karine Labrecque**  
(CHSLD Saint-Fabien-de-Panet)

**Marie-Claude Thibodeau**  
(MH Sainte-Perpétue)

**Nancy Fortin**  
(Centre de jour - L'Islet)

**Stéphanie Hogan**  
(conseillère en milieu de vie)

**Marie-Pierre Lizotte**  
(CHSLD Montmagny)

**Mélissa Turcotte**  
(MH Saint-Eugène  
coresponsable du journal)

**Christine Pelletier**  
(CHSLD Saint-Jean-Port-Joli  
coordonnatrice du comité)

# VieLien

est publié quatre fois l'an par le **comité des usagers**, secteur Montmagny-L'Islet, pour les résidents des centres d'hébergement, des ressources intermédiaires et de type familial, pour les usagers des centres de jour et pour les familles de tous ces gens.

**Vous avez des commentaires à nous partager, des suggestions d'articles à publier, des sujets qui vous tiennent à cœur ? Alors, n'hésitez pas à nous contacter, il nous fera plaisir d'accueillir vos idées et vos opinions :**

### Journal VieLien

430, rue Jean-Leclerc, Saint-Jean-Port-Joli (Québec) G0R 3G0

Téléphone : 418 598-3355, poste 6367 (Christine Pelletier)

Télécopieur : 418 598-9800

Par courriel : [christine.pelletier.csssm@sss.gouv.qc.ca](mailto:christine.pelletier.csssm@sss.gouv.qc.ca)  
[melissa.turcotte.csssm@sss.gouv.qc.ca](mailto:melissa.turcotte.csssm@sss.gouv.qc.ca)

Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches

Québec



## À LA CORRECTION

**Nicole Bernier**  
(bénévole)

## UNE PRODUCTION ORIGINALE

**Conception**  
Rachel Bernier, infographiste

**Impression**  
Base 132