

# Vielien

Volume 11 - Numéro 4 - Été 2021

Avec vous,  
au cœur  
des **DROITS**

COMITÉ DES USAGERS  
Montmagny-L'Islet

Au cœur  
de la bienveillance !

## 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

## **Un mois de mai tout en humour !**

Depuis janvier dernier, je suis la nouvelle gestionnaire des centres de jour de Montmagny-L'Islet. Aussi gestionnaire du soutien à domicile (CLSC de Saint-Jean-Port-Joli et de Saint-Pamphile), je travaille quotidiennement avec mes équipes au bien-être des usagers et à leur sécurité à domicile.

Les activités de jour, bien que divertissantes, visent des objectifs précis, par exemple la stimulation cognitive, la prévention du déconditionnement physique, le répit aux aidants et la rupture de l'isolement. Tout cela a pour mission de contribuer au maintien à domicile de nos aînés le plus longtemps possible.

Durant la dernière année, nous avons dû modifier notre offre de services en activités de jour. Les activités ne pouvant plus se donner en groupe, les intervenants ont dû se réinventer : le cahier d'activités livré à domicile, les contacts téléphoniques hebdomadaires, la tournée de Noël et de Pâques, etc. Depuis quelques semaines, nous avons commencé des activités à domicile. Ces retrouvailles, empreintes de bonheur, ont fait un grand bien, autant à nos usagers qu'aux intervenants.

Tout au long du mois de mai, les intervenants ont mis le thème de l'humour au cœur de leurs interventions à domicile. Inspirés de leur webinaire avec la Fondation D<sup>r</sup> Clown, ils ont fait preuve de créativité avec la mise sur pied de « la tournée D<sup>r</sup> Clown ». Nos usagers ont fait la rencontre de personnages loufoques dans une mise en scène créée par leurs intervenants. Quelle joie pour les membres de l'équipe de revoir sourire leurs usagers !

L'équipe des centres de jour continuera de faire preuve d'adaptation dans les semaines à venir afin de vous offrir des activités sécuritaires respectant les consignes sanitaires en vigueur.

*Marie-Hélène Auclair, chef de programme du soutien à domicile L'Islet Nord-Sud et des centres de jour de Montmagny-L'Islet*



# Mot de la direction **SAPA**

## **La bientraitance au cœur des interventions !**

J'ai le grand privilège ce mois-ci de vous parler d'un sujet fort important et qui me tient particulièrement à cœur, celui de la bientraitance. Dans sa définition, la bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne âgée. La vulnérabilité de nos usagers fait en sorte que nous devons être tous des alliés de la bientraitance pour ceux-ci. Une des conditions déterminantes consiste à placer la personne au centre de nos actions.

### **Et comment peut-on y arriver ?**

En tentant de chercher à comprendre les désirs, les habitudes, les attentes et les besoins de nos résidents dans tous les petits gestes quotidiens.

Dans nos milieux de vie d'hébergement, il est important que chaque usager puisse participer aux décisions, et nous avons des moyens pour mieux y parvenir, tels que sa participation active ainsi que celle de sa famille à l'élaboration des objectifs d'intervention le concernant.

L'histoire de vie de l'usager, racontée sommairement à l'équipe, nous permet d'en apprendre davantage sur son parcours de vie et de mieux poursuivre nos interventions auprès de cet usager et de sa famille.

Donner la possibilité à l'usager d'exprimer ses choix et préférences dans les petites activités du quotidien, comme par exemple lors des repas, de convenir avec lui de sa routine de lever et de coucher et de choisir des activités de la vie sociale sont autant d'occasions pour ce dernier d'être membre actif de son parcours de vie, en harmonie avec ses valeurs.

Considérer la personne âgée dans toute sa globalité en tenant compte de son potentiel et de ses capacités est une façon concrète d'agir avec bienveillance auprès d'elle.

Merci à tous, résidents, proches-aidants, employés, professionnels, médecins et gestionnaires, de la grande résilience et de la rigueur dont vous avez fait preuve au cours des derniers mois. Merci d'avoir accompagné nos résidents dans le respect et la bienveillance tout au long de cette période très difficile.

*Au plaisir de vous retrouver sous peu !*

*Josée Chouinard, directrice SAPA*



# Toujours là pour vous !

## **L'espoir de vous retrouver**

Depuis plus d'un an, les membres des comités de résidents doivent accomplir leur mandat à distance. Ce fut un réel déchirement de nous résigner à suspendre les visites et les différentes animations nous permettant d'être en proximité avec les résidents et leurs proches. Heureusement, quelques moyens technologiques nous ont aidés à préserver un lien de communication sur lequel tous les membres des comités s'attachent dans l'espoir de retrouver graduellement cette proximité qui nous lie et qui alimente notre engagement envers vous.

Malgré tout, les comités de résidents ainsi que le comité des usagers ont continué de veiller à ce que vos droits soient respectés et que votre qualité de vie soit préservée. À distance, les membres des comités se sont investis dans des rencontres téléphoniques, des séances vidéo, des échanges de courriels afin de rester à l'affût de votre vécu. Les gestionnaires des CHSLD et la direction de l'établissement ont répondu aux nombreux questionnements des représentants de comités avec disponibilité et transparence.



Cette période de l'année est habituellement le moment pour les comités de faire rapport de leurs activités. Nous remercions tous ceux et celles qui ont participé ou qui participeront aux assemblées annuelles des comités de résidents. Votre avis sur les actions réalisées et celles à venir est important. Votre présence est pour nous une marque de confiance et une source de motivation.

*Le comité des usagers*

*Toujours là pour vous !*

## **Vous souhaitez vous impliquer ?**

Voici ce que vous ferez à titre de membre du comité de résidents :

- participer aux réunions du comité et, à l'occasion, participer à des rencontres avec différentes instances de l'établissement;
- en collaboration avec les autres membres du comité, travailler à améliorer la qualité des services offerts aux résidents du CHSLD et défendre leurs droits;
- organiser des activités de promotion et de sensibilisation sur les droits et la qualité des services auprès des résidents et de la communauté;
- accueillir et écouter les résidents et leurs proches lorsqu'ils s'adressent au comité. Au besoin, les accompagner, à leur demande, dans une démarche d'insatisfaction;
- mener des enquêtes, des sondages, des questionnaires pour évaluer le degré de satisfaction des résidents;
- à l'occasion, suivre des formations pour mieux comprendre les fonctions et le mandat du comité.

Le comité des usagers  
[cuml.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuml.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

*Avec vous,*  
au cœur  
des **DROITS**

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

**À VOTRE ÉCOUT**



Apporter des réflexions et des améliorations au réseau de la santé, **ça vous intéresse?**

Faire connaître les droits des utilisateurs du réseau de la santé et les défendre, **c'est pour vous?**



**Intéressé(e) par le bénévolat** visant un processus d'amélioration de la qualité des soins et services ou en regard des droits des usagers?

**Les comités des usagers et de résidents ont besoin de vous : devenez membre!**

# Quoi de neuf, infirmière ?

## **Maltraitance chez nos aînés**

### *Qu'est-ce que la maltraitance ?*

La maltraitance consiste en un ou plusieurs gestes qui peuvent causer des torts ou une détresse chez les personnes âgées. De plus, cela peut se manifester par l'absence d'actions appropriées afin de les protéger. En général, la maltraitance est commise par des proches ou une personne à laquelle l'aîné fait totalement confiance.

La maltraitance peut s'observer dans plusieurs contextes et aspects différents dans nos relations avec nos personnes âgées. Elle peut se présenter sous différentes formes : maltraitance physique, psychologique, financière, sexuelle ou organisationnelle; il peut également s'agir d'âgisme, de négligence ainsi que de violation de leurs droits.

La maltraitance peut avoir des conséquences graves au quotidien. Elle peut amener un isolement, de l'anxiété, de la peur, un changement de comportement et d'habitudes.

### **Voici quelques exemples de maltraitance :**

- humilier quelqu'un, l'insulter, le priver d'un pouvoir ou être indifférent à ses demandes peut s'avérer de la maltraitance psychologique;
- rudoyer une personne, la frapper, la brusquer, l'alimenter de force, refuser de lui porter assistance ou lui administrer un soin inadéquat est de la maltraitance physique;
- les attouchements et les propos à caractère sexuel sont des formes de maltraitance sexuelle;
- utiliser des mots comme « ma petite » ou « mon petit » peut être infantilisant pour nos aînés; portons donc toujours une attention particulière au vocabulaire que nous utilisons auprès d'eux.

Nous devons être attentifs et demeurer à l'affût de tout signe associé à la maltraitance, sans toutefois porter un jugement hâtif, afin d'intervenir adéquatement pour le bien-être de nos aînés.

*Nancy Bernier, infirmière en CHSLD*

# Vos droits

## **Le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services en regard à la maltraitance**

La maltraitance est quelquefois subtile. Elle peut être identifiée lorsqu'on constate un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique. Habituellement, ces gestes sont posés dans un contexte où il est censé régner une relation de confiance entre les personnes. C'est ce qui fait que la maltraitance est doublement douloureuse; le lien de confiance est brisé.

Depuis mai 2017, le gouvernement du Québec a élaboré et mis en application une loi pour lutter contre la maltraitance à l'égard des personnes majeures vulnérables. Comme l'esprit de cette loi est la protection, on s'est demandé :

- Qui peut veiller au bien-être et au respect des droits de l'ensemble des usagers ?
- Qui est le mieux placé pour s'assurer d'une intervention ?

Eh bien, c'est le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Celui-ci a la possibilité d'intervenir auprès de toutes les ressources de soin et d'hébergement. Il peut s'assurer que les mesures nécessaires soient adoptées pour assurer la protection d'une personne.

De plus, la loi prévoit qu'un signalement obligatoire doit être fait au commissaire d'un établissement de santé lorsqu'on constate une situation de maltraitance à l'égard :

- d'une personne qui est hébergée dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée, communément appelé un CHSLD;
- d'une personne qui est sous tutelle ou curatelle ou pour laquelle un mandat de protection est homologué.

Ensuite, soyez assuré de votre propre protection. L'identité de la personne qui procède à un signalement est gardée confidentielle. La loi prévoit aussi qu'aucune personne ne peut faire l'objet d'une poursuite ou de représailles lorsqu'elle signale de bonne foi au commissaire une situation de maltraitance.

Dans ce contexte, parlez-en et surtout, signalez.

*Sylvain Tremblay*  
Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services  
1 877 986-3587 – [commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca)

# Coup de cœur...

## « Je suis... au cœur du milieu de vie »

*Chaque personne est unique. Chacun de nous a son parcours unique.*

L'an dernier, la campagne « Je suis » devait être lancée dans tous nos CHSLD de Chaudière-Appalaches. Malheureusement, avec la situation pandémique, elle a dû être repoussée.

Nous sommes heureux de pouvoir reprendre, durant les mois de mai et de juin, cette superbe campagne qui vise à promouvoir l'identité de ces hommes et de ces femmes qui ont une histoire, un vécu, un passé, des intérêts, des souvenirs... Bref, « **Je suis** », c'est savoir considérer chaque résident, avec son histoire qui se poursuit au-delà de sa condition physique et cognitive.

Le projet « Je suis » puise ses origines des réflexions soutenues en comités milieu de vie. Les thèmes de l'identité, du respect et de la dignité ont été au cœur des préoccupations. Ces échanges ont permis une prise de conscience sur le pouvoir des mots et des gestes dans la communication avec les personnes en très grande perte d'autonomie.

Pour bien comprendre nos résidents, il est essentiel de savoir communiquer autrement que par des termes associés à la maladie.

Toutes les petites marques d'attention, de respect et de considération permettent à la personne de sentir qu'elle existe et qu'elle est une personne à part entière. Reconnaître l'humain avant tout, c'est reconnaître que la personne hébergée a encore des capacités et qu'elle peut être soutenue dans le maintien de son autonomie. Derrière chaque résident, il y a une histoire. Chaque histoire est unique et représente une voie de communication privilégiée avec le résident. « **Je suis** », ça veut tout simplement dire rejoindre les résidents dans leur unicité.

À l'aide d'affichettes décrivant la vie de chacun des résidents en quelques phrases, nous voulons inciter les gens à voir la personne au-delà de la maladie.

*Laissons-nous imprégner de leur histoire !  
Conseillers milieu de vie*

« Je suis... »  
Une femme qui a bien pris soin de ses enfants. Les voir ou leur parler me fait toujours plaisir.  
J'ai relevé de nombreux défis dans ma vie, entre autres, en prenant la relève de ma mère pour concevoir des beaux gâteaux de noc...

« Je suis... »  
Une personne qui a beaucoup de réparé.  
Ma famille est fière de moi car j'ai pris soin de plusieurs d'entre eux. Il paraît que j'ai fait de très beaux pansements dignes des meilleures infirmières. Passer du temps avec mes proches ou parler avec eux quand c'est possible me fait toujours plaisir. J'aime beaucoup les chiens.

« Je suis... »  
Une personne sensible à mon environnement et qui aime que chaque chose soit rangée à sa place.  
J'aime la musique, les petits animaux et les activités de laçage.  
J'aime bien le chocolat et autres gâteries sucrées.

« Je suis... »  
Je suis une maman de 5 enfants et une personne très aimante avec sa famille

# 7

# 8



# 3

# 4

# 5





# Reflet du milieu de vie !

## **Une nouvelle dans l'équipe des conseillers milieu de vie**

Bonjour !

Je me présente : je m'appelle Josée Carrier et je suis éducatrice spécialisée. J'occupe le poste de conseillère en milieu de vie par intérim pour les secteurs de Montmagny, L'Islet et Bellechasse. Mon rôle est de promouvoir et d'assurer un milieu de vie de qualité et sécuritaire pour nos résidents en CHSLD.

Je travaille pour le CISSS depuis deux ans, mais j'exerce ma profession depuis maintenant douze ans. Je suis maman de deux garçons et nous habitons dans la magnifique MRC de Bellechasse. Mon parcours professionnel m'a permis de parfaire mon expérience auprès de plusieurs clientèles, dont celle des personnes âgées.

Je suis une personne authentique qui aime être près des gens et qui a à cœur le bien-être de nos résidents. Le milieu de vie est pour moi un endroit où le résident se dépose le cœur. Il doit se sentir comme à la maison et y trouver ses repères dans un climat chaleureux et familial.

Le résident doit être au centre de nos actions et il est impératif de prendre le temps de le connaître, de l'écouter et de le comprendre. Derrière chacun d'eux se cache un homme, une femme rempli.e de valeurs, de convictions, d'histoires et d'aventures et qui ne demande qu'à être reconnu.e et respecté.e comme un membre à part entière.

Il est important de valider ce que les résidents désirent, de leur permettre de prendre des décisions les concernant et de les respecter dans leurs choix et dans leur dignité. C'est la clé d'une approche basée sur la bienveillance.

Afin de préserver le bien-être de nos aînés, nous travaillons tous ensemble pour leur offrir un chez-soi confortable et rassurant où il fait bon vivre. Je suis très heureuse de me joindre à l'équipe et de m'impliquer à promouvoir une amélioration continue dans nos CHSLD.

*Josée Carrier, conseillère en milieu de vie par intérim*



*Vous me dites!*

**La bientraitance pour lutter  
contre la maltraitance :**

*je peux, vous pouvez,  
nous pouvons tous contribuer !*



La maltraitance envers les aînés se retrouve dans tous les milieux, que ce soit à leur domicile, dans leur milieu de vie ou dans la communauté. Cette maltraitance apporte des conséquences dévastatrices, autant sur la santé mentale et la santé émotionnelle que sur la santé physique. Elle peut mener à la dépression, à l'isolement social, à la perte d'épargnes, à l'augmentation des visites aux urgences et aux blessures physiques; elle peut même mener jusqu'au suicide.

De mars à juin 2021, le CISSS de Chaudière-Appalaches mène une vaste campagne en prévention de la maltraitance, notamment par la formation aux gestionnaires et aux intervenants œuvrant auprès des clientèles aînées et adultes vulnérables du CISSS et aux milieux de vie de la région, incluant les CHSLD. Le CISSS reconnaît l'importance d'agir en contexte de maltraitance. Cette formation est un pas supplémentaire dans la bonne direction pour que les usagers, les familles des résidents et la population reçoivent des services de qualité plus sécuritaires et soient mieux accompagnés par les intervenants et l'organisation en présence de situations de maltraitance.



Le **15 juin** est la « Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées ». Il est important de se rappeler que c'est une lutte de tous les instants. Tous les aînés doivent se sentir en sécurité et être exempts de maltraitance.



Que cette journée du 15 juin soit un moment de prise de conscience collective, prise de conscience à l'effet que nous pouvons tous contribuer à repérer les signes, les indices de maltraitance et téléphoner à la Ligne Aide Abus Aînés pour du soutien et des conseils. De plus, c'est aussi un moment pour prendre conscience que nous pouvons tous agir avec bienveillance envers les aînés.

La bienveillance est une façon positive d'être et d'agir et c'est un antidote qui contribue à prévenir l'apparition de la maltraitance. La bienveillance se manifeste par des gestes tout simples comme s'adapter à la personne aînée, suivre son rythme, respecter ses choix, la consulter et l'encourager à prendre des décisions la concernant, être soucieux de ses besoins et encourager sa participation sociale.

*Ensemble, faisons un pas dans la bonne direction afin d'en finir avec la maltraitance et engageons-nous dans la bienveillance.*

*Julie Forgues, coordonnatrice régionale en matière de lutte contre la maltraitance envers les aînés | Chaudière-Appalaches*



## **Accompagner son essence jusqu'à la fin**

*La bienveillance envers les résidents passe aussi par les proches-aidants. Voici une histoire ayant permis la création d'une relation bienveillante.*

Durant les deux dernières années de vie de ma chère maman, atteinte de la démence à corps de Lewy, elle ne bougeait plus, ne parlait plus, ne me reconnaissait plus et vivait dans l'oubli, le regard éteint et prisonnière de son corps. C'est quand j'ai vraiment lâché prise sur ma mère d'avant cette cruelle maladie pour me centrer sur ma maman dans l'ici et maintenant que j'ai réussi à ressentir son âme, son cœur, sa force de vivre, son ancrage puissant à la vie. Et c'est à partir de ce moment que nous sommes devenues en connexion, au-delà des mots, au-delà du regard, au-delà du mental et de la raison. Je n'étais plus dans l'attente que ressurgissent des caractéristiques et des ressources de mon ancienne maman. J'étais dans une bulle d'amour et non dans mon mental qui essaie de réfléchir et de raisonner. En fait, je me plaçais au même niveau que ma mère qui avait perdu toutes ses facultés intellectuelles. Je vivais le moment présent à ses côtés, et dans le silence, nos deux âmes émanaient et communiquaient ensemble.

J'ai vécu des moments de grâce à ses côtés, dans le silence total et combien plein de richesse. J'ai pu ressentir son essence, et la mienne par le fait même. Je lui chuchotais à l'oreille que je l'aimais et que j'étais assez grande maintenant pour être capable de vivre sans elle et qu'elle pouvait partir rejoindre son mari et tous ceux qui l'attendent là-haut. C'est certain que les larmes coulaient quand je lui disais tout cela, mais c'est mon amour inconditionnel envers elle qui me faisait lui exprimer cela. Elle était souffrante physiquement, je le comprenais par ses gémissements et la crispation de son visage, et je ne voulais pas la retenir. Quand j'ai cueilli son tout dernier souffle, j'ai crié de toutes mes forces : « Alléluia ! Alléluia ! Ma mère ne souffre plus. »

Je me souviendrai toujours de la force de vivre exceptionnelle de ma mère, cette battante hors pair qui a puisé dans toutes ses ressources pour résister à cette cruelle maladie jusqu'à ce qu'elle ne puisse plus respirer (pneumonie d'aspiration).

Ces personnes devenues très vulnérables sont là jusqu'à la toute fin, mais elles ne peuvent plus s'exprimer d'aucune façon, car elles sont complètement prisonnières de leur corps, avec un cerveau détruit. Toutefois, leur âme est encore bien présente. En tout cas, pour ma part, j'ai bien senti l'essence de ma mère jusqu'à sa mort, même si elle ne bougeait plus, ne parlait plus, ne réagissait plus, ne me reconnaissait plus, en apparence. Elle vivait les yeux fermés et à certains



moments, elle les ouvrait, le temps d'un éclair, et son regard me cherchait, comme si elle voulait me dire qu'elle ressentait ma présence, sans pouvoir réagir.

C'est important d'être présent à ces personnes jusqu'à leur mort, même si elles semblent absentes. Ce n'est pas le mental, l'intellect, la raison ni les acquis, les connaissances, les avoirs et les actions qui définissent un être humain, mais son essence même, et sa nature profonde perdure jusqu'à la fin. De plus, un mode de communication sera toujours possible avec ces êtres vulnérables, même au dernier stade de la maladie. Mon regard aimant et mon toucher chaleureux étaient souvent mon seul langage avec ma mère et avec plusieurs autres résidents. Une présence silencieuse, pleine d'amour, de respect et de bienveillance suffit aux personnes qui ne parlent plus et ne saisissent plus le sens des mots. Elles ressentent notre proximité de cœur.

Il arrive que nous prenions nos distances par rapport à ces personnes parce que leur grande vulnérabilité nous confronte à notre propre vulnérabilité. Leur angoisse, leurs souvenirs douloureux imprimés dans leur être nous renvoient à notre propre souffrance, à nos blessures que nous refusons de voir et de ressentir.

À tous ceux et celles qui sont proches-aidants, je vous confirme que c'est possible de se connecter à l'essence même de la personne vulnérable et de goûter au plus intime de la Vie. De tout mon cœur, je vous souhaite de pouvoir vivre ces moments privilégiés avec votre être cher. La joie profonde et la lumière sont sur la route de cette voie du cœur.

*Ghislaine Bourque, conférencière et auteure du livre-témoignage*  
Et si perdre la tête rapprochait les cœurs...  
[www.ghislainebourque.ca](http://www.ghislainebourque.ca)



Un livre éclairant qui offre un soutien aux personnes côtoyant des êtres atteints d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée.

Une inspirante histoire d'amour inconditionnel où une enfant-enseignante joue un rôle-clé.

Accompagner un proche atteint de troubles cognitifs pendant plusieurs années, sans y laisser une partie de soi-même, c'est tout un défi! En même temps, c'est une occasion privilégiée d'apprendre à communiquer autrement avec cet être cher qui perd tout, sauf son essence. Dans cette histoire vécue, l'auteure nous décrit son cheminement, qui la transportera de la souffrance à la croissance. À l'aide d'exemples concrets, elle explique avec clarté et justesse comment elle a pu accéder à des moments de pur bonheur et à des rencontres sublimes avec sa maman, qui ne la reconnaît plus. Son témoignage, empreint de sincérité et axé sur la lumière, révèle ce que peut apporter cette cruelle maladie à ceux qui découvrent et apprivoisent une autre voix – celle du cœur. **Et si perdre la tête rapprochait les cœurs...** dévoile en fait la richesse cachée sous la démence.



Après avoir œuvré dans un laboratoire médical pendant 16 ans, **Ghislaine Bourque** bifurque vers le monde de l'éducation. Communicatrice-née, elle conçoit et développe, pour les enseignants et les élèves en sciences, le site Web *Carrefour atomique*, qui lui vaut de nombreux prix. À la retraite, elle accompagne jusqu'à la mort sa mère atteinte de la démence à corps de Lewy, une maladie apparentée à l'Alzheimer.

# Vous me dites!

## **La bientraitance**

Agir à titre de conseillère en soins infirmiers à l'hébergement est un mandat qui comporte plusieurs rôles et responsabilités. Parmi ceux-ci, nous assistons les équipes lors de situations complexes afin d'assurer la qualité ainsi que la sécurité des soins.

Par exemple, nous sommes présents pour supporter les équipes à gérer de façon humaine les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence, que ce soit en outillant les équipes sur les différentes approches à privilégier ou en appliquant la gestion du refus. L'humanisme est une valeur fondamentale au CISSS de Chaudière-Appalaches et il est important que cela se concrétise dans nos actions au quotidien, cela en étant attentifs aux besoins des usagers, en ayant une attitude ouverte, en adaptant nos interventions à la réalité de chacun et en impliquant l'utilisateur et ses proches dans la prise de décisions. De plus, nous participons à la formation des nouveaux employés qui œuvreront auprès de la clientèle. Durant ces formations, une grande place est attribuée à l'approche « milieu de vie » afin de faire connaître la réalité particulière des milieux d'hébergement, que ce soit la place centrale des familles au sein de nos interventions ou l'importance de la collaboration interprofessionnelle pour répondre aux besoins complexes de la clientèle.

La conseillère en soins infirmiers à l'hébergement a aussi un rôle central dans la rédaction, la révision et le déploiement d'outils cliniques pour guider les infirmières dans leurs interventions tout en agissant en conformité avec les meilleures pratiques concernant la clientèle âgée.

Enfin, nous outillons les intervenants afin de déceler les situations où la maltraitance pourrait survenir et comment intervenir si une telle situation se présente. En agissant ainsi, nous sommes là pour sensibiliser les intervenants à la place vitale de la bientraitance dans nos centres, une valeur essentielle afin d'assurer la qualité des soins et de respecter le caractère unique de chaque résident.

*Ariane Chouinard, conseillère en soins infirmiers Montmagny et L'Islet  
et clinique de suppléance rénale axe Nord*

*Ça se passe chez nous...*

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

### ***Salle sensorielle***

Depuis mars dernier, les techniciens en éducation spécialisée œuvrant dans la Maison de la Montagne, du côté cognitif, ont travaillé à mettre en place une salle sensorielle, qu'on appelle aussi la salle d'apaisement. Cette salle est spécialement conçue pour susciter le bien-être de nos résidents. Ceux qui présentent de l'agitation peuvent être calmés et ceux qui présentent de l'apathie peuvent être stimulés. Le but d'une telle salle est d'être en mesure de stimuler tous les sens.

Plusieurs outils sont disponibles dans cette salle pour s'adapter aux besoins de chacun. Des éléments visuels sont très présents dans le local pour le rendre attrayant mais également pour stimuler la vue : des tableaux, des fleurs, des lumières, un visuel de forêt, une lampe chinoise, de l'éclairage de toutes sortes. L'ouïe est également stimulée par l'écoute de différents sons et musique. Les sons peuvent être ceux de la nature : chants d'oiseaux, bruit des vagues, etc. La musique, c'est selon les goûts de la personne. Le toucher étant le sens qui demeure le plus sensible en vieillissant, nous considérons très important de le stimuler avec différents objets, tels des couvertures lourdes, des petits vibromasseurs, différentes textures, même en utilisant le chaud et le froid.

*Caroline St-Pierre, TES*



*Ça se passe chez nous...*

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

### **Stagiaires préposées aux bénéficiaires**

Le 25 janvier dernier, une nouvelle cohorte de préposées aux bénéficiaires commençait sa formation au Centre de formation professionnelle de l'Envolée à Montmagny.

À ce moment, la formation AEP-PAB regroupait 10 femmes, toutes désireuses de vouloir apporter leur aide à notre CISSS et, bien évidemment, de pouvoir exercer la magnifique fonction qu'est celle de préposée aux bénéficiaires.

Le 25 janvier dernier, elles commençaient donc leur formation en classe, pour une durée de six semaines. Autant en théorie qu'en pratique au laboratoire, elles ont pu expérimenter différentes situations dans lesquelles leur nouveau travail les amènerait. Par la suite, vu la situation de la COVID, les élèves ont continué leur formation durant deux semaines à la maison, par la plateforme Team, le but étant de pouvoir être 14 jours en zéro contact afin de pouvoir ensuite faire leur stage avec nous.

Pour ma part, c'est donc le 10 mars que j'ai pu accueillir ma stagiaire, pour une durée de quatre semaines. Mon rôle était de l'évaluer dans différentes situations, différents soins, comme on dit, lui apprendre les ficelles du métier.

J'ai toujours considéré mon métier, non pas comme un travail, mais comme une vocation. Il faut de grandes qualités humaines pour accomplir ce que nous faisons chaque jour. Je profite donc des quelques lignes qu'il me reste pour souligner l'excellent travail de leur enseignante, Nathalie Beaudoin, sans qui cette cohorte n'aurait probablement pas vu le jour. Également, je tiens à féliciter toutes ces femmes qui ont réussi leur formation et qui font partie des anges du CISSS Chaudière-Appalaches.

De plus, j'adresse de gros remerciements à tous centres confondus et à toutes ces préposées qui acceptent de prendre sous leur aile les stagiaires, mais qui également contribuent à former nos PAB de demain.

*Bonne continuité à tous !*

*Marie-Claude Thibodeau pour les Maisons d'hébergement de Sainte-Perpétue*

**On recrute**  
Plusieurs emplois disponibles!

www.  
**monemploi**  
**ensante**.ca



*Ça se passe chez nous...*

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

### ***La bienveillance et la bientraitance au CHSLD de Cap-Saint-Ignace***

Dans notre centre d'hébergement et de soins de longue durée de 43 résidents, comment sommes-nous en mesure au quotidien de démontrer notre bienveillance et de faire preuve de bientraitance auprès de chacun des résidents et de leur famille ?

C'est bien simple, il suffit parfois de petits gestes ou de mots doux : un beau bonjour le matin en souriant, des activités spontanées qui font du bien comme une discussion, faire un casse-tête ou une marche, etc. Prendre le temps d'offrir un service beauté à nos dames, par une mise en plis et une manucure, leur fait plaisir. D'autres fois, la bientraitance consiste à respecter les besoins de chacun, en acceptant le refus et en effectuant les soins et services de façon professionnelle et délicate. C'est aussi être disponible pour le résident malgré le manque de personnel, surtout en période de beau temps, alors que nous en profitons pour faire des sorties à l'extérieur dans le nouvel aménagement paysager.

La bientraitance au CHSLD de Cap-Saint-Ignace est une valeur commune que tous tentent de promouvoir et de respecter. C'est pourquoi chaque employé prend le temps de bien connaître chacun des 43 résidents en s'informant de leur famille, de leur profession, de leur expérience et de leurs réalisations et ce, dans le but d'offrir des services et des soins personnalisés à chacun.

D'un autre côté, nous nous efforçons de répondre aux besoins des familles, de les tenir informées, de les impliquer dans les décisions concernant leur proche hébergé et aussi de leur démontrer tout notre respect en leur faisant parvenir une lettre de condoléances signée par tous les employés lors de la perte de leur proche.

L'équipe veut être satisfaite et fière de ce qu'elle fait auprès des résidents. C'est d'ailleurs la raison qui motive ses membres à faire de leur mieux afin de démontrer à tous leur engagement envers la promotion à la bientraitance pour chaque résident qui passe par notre CHSLD.

*Valérie Bouffard, PAB*



*Ça se passe chez nous...*

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

### **Portrait d'une belle dame centenaire**

Au CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli, entre octobre 2020 et mai 2021, nous avons eu le privilège de célébrer les 100 ans de vie de trois résidentes. Dans le dernier numéro du journal *VieLien*, nous vous avons présenté de courtes entrevues réalisées avec deux d'entre elles. Maintenant, il nous fait plaisir de vous présenter M<sup>me</sup> Florida Daigle qui, pour sa part, a célébré son 100<sup>e</sup> anniversaire le 14 mai dernier. Le texte a été préparé par sa fille Johanne à l'occasion de l'exposition des « Boîtes à souvenirs » qui mettait en vedette M<sup>me</sup> Daigle.

Née le 14 mai 1921 à Saint-Damase-de-L'Islet, M<sup>me</sup> Florida Daigle est la fille d'Onésime Daigle et d'Alexandra Ouellet, la troisième d'une famille de cinq enfants. Le 16 juillet 1941, elle épousait Henri-Paul Daigle en l'église de Saint-Aubert. De cette union sont nés neuf enfants, soit cinq garçons et quatre filles. Six parmi ceux-ci sont toujours vivants aujourd'hui.

Grand-mère de neuf petits-enfants et arrière-grand-mère de treize, elle a souvent mentionné qu'elle était très fière de voir la cinquième génération de sa famille.

M<sup>me</sup> Daigle a toujours adoré les enfants; elle a donc consacré beaucoup de temps à sa famille, en prenant bien soin de chacun de ses enfants, de ses petits-enfants et de ses arrière-petits-enfants, et ce, même aujourd'hui, malgré la maladie.

De plus, M<sup>me</sup> Daigle a beaucoup donné dans le passé pour sa communauté. Très généreuse de son temps, elle faisait de petites tâches ménagères pour des familles du village, à partir de son domicile. Dans ses temps libres, elle aimait bien faire de la couture pour ses enfants, en plus de faire des tapis tressés, du tissage et du tricot.

Aujourd'hui, M<sup>me</sup> Daigle est toujours un peu surprise de réaliser qu'elle a maintenant atteint le cap des 100 ans. Elle aime bien profiter de sa tranquillité, recevoir les visites de sa fille, faire un peu de lecture et déguster des petites douceurs chocolatées.

Nous joignons notre voix à celle de sa famille pour lui souhaiter nos meilleurs vœux d'anniversaire et lui offrir nos sincères félicitations pour cet événement bien spécial.

*Johanne Daigle, sa fille  
Christine Pelletier, éducatrice spécialisée*

Ça se passe chez nous...

## Centre d'hébergement de Montmagny

### Un résident vedette pour les Canadiens de Montréal

Depuis le début de la pandémie, nous entendons parler de l'implication et de la détermination dont fait preuve le personnel de la santé face à cette situation.

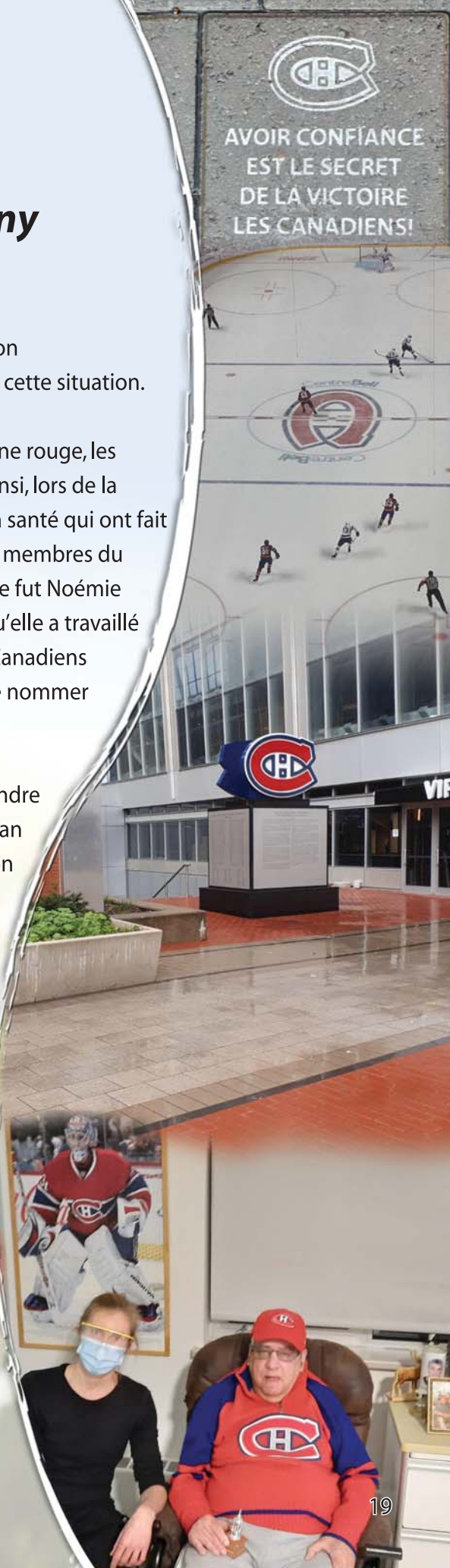
En guise de reconnaissance envers les personnes ayant travaillé en zone rouge, les Canadiens de Montréal ont décidé de rendre hommage à ces gens. Ainsi, lors de la première partie de la saison au Centre Bell, ce sont des employés de la santé qui ont fait la présentation des joueurs. Les CISSS du Québec devaient choisir des membres du personnel s'étant démarqués en zone rouge. Ainsi, pour le CISSS-CA, ce fut Noémie Pelletier Chouinard qui a été choisie pour représenter la région puisqu'elle a travaillé au CHSLD de Cap-Saint-Ignace lors de l'éclosion. La responsable des Canadiens demandait de faire une courte vidéo d'elle sur son lieu de travail et de nommer le joueur numéro 11, Brendan Gallagher.

Noémie trouvait qu'impliquer un résident serait une belle façon de rendre hommage à notre travail et à notre milieu. Connaissant M. Marois, un fan de hockey, surtout des Canadiens, le choix fut évident. Après discussion et en accord avec sa famille, Noémie a validé avec M. Marois et celui-ci a évidemment accepté. Le lendemain de la diffusion, il avait les yeux brillants de fierté; c'est un événement qui restera longtemps gravé dans sa mémoire.

C'était un secret bien gardé; seulement un des gestionnaires ainsi que quelques collègues étaient au courant. Un message sur le groupe de travail a été envoyé en nous mentionnant de ne pas manquer la présentation des joueurs. Ce fut un réel plaisir pour tous de voir cela.

Noémie souligne : « J'adore mon travail, le contact avec les résidents et les familles. Je fais de mon mieux pour améliorer leurs conditions de vie au quotidien. Ce mérite aurait pu être attribué à des dizaines de personnes qui ont toutes fait un travail exemplaire. C'est grâce à l'entraide et au travail d'équipe de tous les intervenants que nous avons pu y arriver. »

Noémie Pelletier Chouinard, ASI



# La bienveillance en six attitudes :

## **La considération d'autrui**

*Prendre en compte la personne dans sa globalité : expérience, personnalité, vécu, histoire familiale, etc.*

## **L'écoute active**

*Être pleinement disponible pour la personne, accueillir son discours, son comportement et son ressenti.*

## **L'empathie**

*Imaginer ce que la personne ressent pour mieux comprendre ce qu'elle vit.*

## **Le non-jugement**

*Ni jugement, ni préjugé, ni d'a priori ! Accueillir la personne avec cœur et professionnalisme. Ne pas lui mettre quelque étiquette que ce soit malgré son état physique et cognitif.*

## **L'ouverture d'esprit**

*Accepter la personne avec ses différences, ses pensées, ses émotions, ses croyances, son discours et sa perception des choses.*

## **L'espoir**

*Aider la personne à rester optimiste pour la suite des événements. Encourager et soutenir chaque geste et idée.*

Source : exploration-bien-être.fr

## **UNE ÉQUIPE IMPLIQUÉE**

Denise Morneau  
(comité des usagers)

Marie-Claude Thibodeau  
(MH Sainte-Perpétue)

Karine Pelletier  
(CHSLD Montmagny)

Nancy Fortin  
(Centre de jour - L'Islet)

Christine Pelletier  
(CHSLD Saint-Jean-Port-Joli)

Laura Bénard  
(MH Saint-Eugène)

Stéphanie Hogan  
(conseillère-cadre  
coordonnatrice du comité)

**Le comité est à recruter des membres pour représenter les CHSLD de Montmagny, de Cap-Saint-Ignace et de Saint-Fabien-de-Panet. Si cela vous intéresse, écrivez-nous.**

# 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**

146, rue du Manoir Est, Cap Saint-Ignace (QC) G0R 1H0  
Téléphone cellulaire : 418 802-2097 (Stéphanie Hogan)  
Par courriel : [Stephanie.hogan.ciSSsca@SSsS.gouv.qc.ca](mailto:Stephanie.hogan.ciSSsca@SSsS.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