



Vielien

Volume 13 - Numéro 1 - Printemps 2023

Avec vous,
au cœur
des **DROITS**

COMITÉ DES USAGERS
Montmagny-L'Islet

Être soutenu pour
recevoir les services
que requiert son état,
c'est une priorité !

Cette revue vous est offerte gracieusement par le comité des usagers Montmagny-L'Islet
et les comités de résidents des Centres d'hébergement de Cap-Saint-Ignace,
Montmagny, Saint-Jean-Port-Joli, Saint-Fabien-de-Panet
et les Maisons d'hébergement de Saint-Eugène et Sainte-Perpétue.

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!

Votre implication vous permettra de développer vos connaissances et vos habiletés en exerçant certaines fonctions qui vous sont dévolues par la Loi.

Votre implication peut faire la différence :

- Dans l'amélioration de la qualité des soins et services aux usagers;
- Dans la collaboration avec les autres membres du comité (dans l'organisation d'activités de promotion, de sensibilisation sur les droits auprès des usagers et de leurs proches, du personnel du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches et de la population).

Les trois valeurs auxquelles adhèrent les membres du comité des usagers et de résidents sont :

- Bienveillance;
- Engagement;
- Respect.

Vous pouvez vous impliquer dans un comité représentant les usagers du réseau de la santé, ou, selon vos intérêts, dans un comité représentant les missions plus spécifiques :

- Déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme;
- Déficience physique;
- Santé mentale et dépendance;
- Jeunesse.

Vous serez invité(e) à :

- Accueillir et écouter les usagers et les résidents lorsqu'ils s'adressent au comité;
- Organiser des rencontres et y participer avec différentes instances de l'établissement;
- Mener des enquêtes ou des sondages;
- Travailler en partenariat avec différents intervenants ou comités du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.

**Vous désirez en savoir plus ?
Communiquez avec nous !**

Vous serez orienté(e) vers le comité qui vous correspond.

**cu.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca
418 248-0639, poste 5728**

Toujours là pour vous !

Retour sur la Semaine nationale des droits des usagers

Du 13 au 19 novembre dernier se tenait la Semaine nationale des droits des usagers du Réseau de la santé. La thématique pour l'année 2022 était la suivante : Les droits des usagers, les connaissez-vous ? Durant la semaine, le comité des usagers Montmagny-L'Islet a été bien occupé à faire connaître les droits des usagers, tout comme les six comités de résidents qui s'occupent plus particulièrement de défendre les droits des résidents qui habitent dans les CHSLD des MRC de Montmagny et de L'Islet.

Kiosque à l'hôpital

Le mercredi 16 novembre 2022, malgré la tempête qui approchait, deux valeureuses bénévoles, mesdames Jovette Cloutier et Renée Grégoire, ont passé l'avant-midi à tenir un kiosque à l'entrée principale de l'Hôtel-Dieu de Montmagny pour renseigner tous les usagers et les employés qui passaient sur l'importance de connaître les droits des usagers. Elles ont répondu à plusieurs questions et ont distribué de la documentation sur les droits des usagers à toutes les personnes qui désiraient en apprendre davantage à ce sujet.

Une vidéo diffusée dans tout Chaudière-Appalaches

L'année dernière, différents bénévoles et citoyens de la région avaient participé à une vidéo qui faisait la promotion des droits. La vidéo avait été diffusée sur CMATV. Cette année, une vidéo bonifiée avec des sous-titres a été diffusée sur le réseau de télévision locale, mais elle a aussi été diffusée sur la page Facebook du CISSS Chaudière-Appalaches, permettant à des centaines d'usagers de partout sur le territoire de pouvoir la visionner et apprendre à connaître leurs droits.

Et dans les comités de résidents

Plusieurs comités de résidents des CHSLD du secteur Montmagny-L'Islet ont profité de cette semaine bien spéciale pour contacter les répondants des résidents des centres d'hébergement afin de leur transmettre de la documentation sur les droits des résidents et sur les moyens de bien s'informer au sujet de ces droits. Les bénévoles ont encore fait un travail remarquable dans tous les CHSLD de notre secteur. Cette année, en 2023, la Semaine nationale des droits des usagers du Réseau de la santé et des services sociaux aura lieu du 12 au 18 novembre.



Avis de convocation

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

du Comité des usagers Montmagny-L'Islet
du Centre intégré de santé
et de services sociaux
de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA)

Avis de convocation

DATE : MERCREDI 21 JUIN 2023
HEURE : 10H30 À 13H30 (incluant un goûter)
LIEU : RESTO BAR LAFONTAINE (SALLE DE RÉCEPTION)
3, BOULEVARD TACHÉ EST, MONTMAGNY
RSVP : cuml.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca
418 248-0639 poste 5728

Le Comité des usagers Montmagny-L'Islet tient une assemblée générale annuelle pour faire état de ses activités. Cette assemblée s'adresse à toute la population de Montmagny-L'Islet qui se sent concernée par les droits et la qualité des conditions de vie des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux.

L'assemblée débutera à 10h30 et la rencontre sera suivie d'un buffet qui vous sera offert gratuitement ainsi que d'une conférence offerte par les Société Alzheimer Chaudière-Appalaches sur les droits des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer. L'ordre du jour, le procès-verbal de la dernière assemblée ainsi que les règlements généraux vous seront transmis par courriel lors de votre inscription.

Prière de réserver votre place avant le 15 juin 2023.
cuml.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca ou 418 248-0639 poste 5728



Lise M. Vachon, présidente

Avec vous,
au cœur des **DROITS**

COMITÉ DES USAGERS
Montmagny-L'Islet

LE COMITÉ
DES USAGERS
À VOTRE
ÉCOUTE

La Société Alzheimer

Les troubles neurocognitifs, comme la maladie d'Alzheimer, entraînent leur lot de défis, que ce soit à la maison ou au CHSLD. Pour les proches des personnes atteintes, il est important de trouver le support et l'accompagnement nécessaires pour faire face à toutes les étapes de la maladie. Dans le cadre de son assemblée générale annuelle du 21 juin prochain, le comité des usagers vous invite à assister à la conférence offerte par la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches sur l'importance d'être à l'écoute pour respecter les droits des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer.

La Société Alzheimer Chaudière-Appalaches est un organisme communautaire sans but lucratif qui a pour mission d'aider et d'accompagner les personnes touchées par un trouble neurocognitif, dont la maladie d'Alzheimer, ainsi que de sensibiliser et d'informer la population et les professionnels qui travaillent auprès des personnes atteintes.

Afin d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes et celle de leurs familles, la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches offre différents services de consultation et de soutien et de la formation pour les personnes vivant avec un trouble neurocognitif ainsi que leur famille. Dans le secteur Montmagny-L'Islet, Élyane Godbout est l'intervenante qui saura répondre à vos questions et vous soutenir dans les différents défis que vous vivez.

L'écoute, l'information et le support prennent plusieurs formes, telles que :

- écoute téléphonique;
- rencontre individuelle/familiale;
- groupe d'information et de soutien;
- atelier d'information;
- temps de parole;
- centre de documentation;
- conférence;
- formation;
- bulletin d'information trimestriel;
- activités de jour l'Essentiel;
- Maison Gilles-Carle, répit/hébergement;
- site Internet;
- page Facebook.

Société Alzheimer

CHAUDIÈRE-APPALACHES

N'hésitez pas à faire appel à la Société si vous avez des questions ou vivez de la détresse en lien avec un proche ou si vous-même souffrez de troubles cognitifs.

Tél.: 418 387-1230, poste 1 ou sans frais au 1 888 387-1230, poste 1

Courriel : info@alzheimerchap.qc.ca

Site web : www.alzheimerchap.qc.ca

Nouvelle mesure d'assistance

Depuis le 1^{er} novembre 2022, le gouvernement du Québec a mis en place une nouvelle mesure pour aider les personnes vulnérables. Cette nouveauté s'appelle la mesure d'assistance et elle est offerte aux personnes qui vivent des difficultés et souhaitent obtenir de l'aide dans diverses démarches comme les rendez-vous et les suivis médicaux, les demandes auprès du gouvernement ou encore les suivis auprès d'institutions bancaires ou d'entreprises de téléphonie ou d'Internet.

La mesure d'assistance permet à une personne qui vit des difficultés d'être assistée gratuitement par une ou deux personnes de son choix. Ces personnes, que l'on appelle « les assistants », sont reconnues par le Curateur public du Québec et peuvent aider la personne assistée à prendre soin d'elle-même, à prendre des décisions, à exercer ses droits ou encore à administrer son patrimoine.

Il est possible de s'inscrire comme assistant sur le site Internet du Curateur public du Québec. La démarche est simple et ne nécessite pas de procédure judiciaire. Durant la démarche, une entrevue est prévue entre le Curateur, la personne qui souhaite une assistance et la future personne assistante pour s'assurer de la sécurité de la personne vulnérable et prévenir les risques d'abus et de maltraitance. En tout temps, une personne assistée peut faire retirer un assistant du Registre public des assistants si elle n'a plus besoin d'être assistée ou parce que le lien de confiance est brisé.

En conclusion, il est très important de se rappeler que cette mesure vise à aider les proches d'une personne en difficulté, mais qu'elle n'enlève pas le pouvoir décisionnel de la personne assistée.

Pour le comité des usagers, cette nouvelle mesure est intéressante, puisqu'elle permet à un proche qui est inscrit comme assistant au registre d'aider un usager à faire respecter ses droits en santé et même à porter plainte, si nécessaire. Évidemment, par souci de confidentialité et

pour confirmer son statut, une vérification au Registre devra être faite avant tout échange concernant un usager assisté.

Vous voulez en apprendre davantage sur la mesure d'assistance ? Consultez le site Internet du Curateur public du Québec (curateur.gouv.qc.ca).

Comment porter plainte ?

Le CISSS Chaudière-Appalaches est une immense institution qui couvre un territoire de plusieurs centaines de kilomètres carrés et qui compte des milliers d'employés. Comme usager, on peut parfois se sentir perdu et seul lorsque des inquiétudes ou des questionnements arrivent. Le comité des usagers est là pour vous accompagner.

Avant de porter plainte

Le comité des usagers Montmagny-L'Islet a pour mandat de vous accompagner dans toutes les démarches qui vous permettent de faire respecter vos droits. Que ce soit pour répondre à une simple question, vous accompagner dans vos démarches auprès des personnes qui s'occupent de votre dossier ou pour vous diriger vers les bonnes personnes lorsque vous avez besoin d'un service, le comité des usagers est convaincu que plusieurs problèmes peuvent se régler en amont du processus de plainte et il travaillera avec vous pour essayer de trouver une solution qui conviendra à tous dans les meilleurs délais grâce à un dialogue constructif avec les différents intervenants.

Porter plainte

Si, malgré tous les efforts déployés, le problème ne peut se résoudre et que vous souhaitez continuer votre démarche, le comité des usagers peut vous accompagner pour porter plainte. La plainte sera acheminée au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS). Cette personne a pour mandat d'analyser votre plainte et d'émettre des recommandations auprès du CISSS pour rectifier la situation au besoin. Il est possible de porter plainte par téléphone, par la poste, par télécopieur ou par Internet. Le commissaire est un professionnel indépendant et votre plainte sera traitée gratuitement et de manière confidentielle. Le comité des usagers peut vous accompagner dans votre démarche de plainte, mais seul l'utilisateur peut déposer la plainte; le comité ne peut le faire à sa place.

Insatisfait de l'analyse de votre plainte ?

À la suite de l'analyse de votre plainte, vous recevrez les recommandations du Commissaire aux plaintes. Si, malgré ces recommandations, vous estimez que vos droits comme usager du Réseau de la santé ne sont toujours pas respectés, il vous est possible de porter plainte au Protecteur du citoyen. Le comité des usagers pourra vous accompagner jusqu'à cette démarche si vous avez besoin de soutien.

Pour porter plainte au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services : 1-877-986-3587



À l'urgence, vous avez le droit de recevoir les soins que requiert votre état

Parmi les douze droits inscrits dans la Loi sur la santé et les services sociaux (LSSSS), le droit de recevoir les soins que requiert leur état rend souvent les usagers perplexes, puisqu'il semble évident que nous avons le droit de recevoir les soins que requiert notre état. Cependant, lorsqu'il est mis en contexte, ce droit est très important et peut parfois nous causer quelques frustrations.

Mise en situation

Un bon exemple pour bien comprendre ce droit est celui de la visite à l'urgence :

« Martin arrive à l'urgence avec une douleur importante à la poitrine et il a de la difficulté à respirer.

Lucie est assise depuis plus d'une heure déjà dans la salle d'attente avec une douleur importante à l'oreille.

Après être entré dans la salle de triage, Martin verra rapidement le médecin, même si Lucie attend depuis plus longtemps. »

Bien que frustrante pour Lucie qui éprouve aussi de la douleur, cette situation est normale et respecte les droits des deux usagers, tant ceux de Lucie que ceux de Martin. Lorsque plusieurs usagers doivent recevoir des soins, les professionnels de la santé doivent évaluer la gravité de leur problème de santé et trier ceux-ci à partir du plus urgent jusqu'au moins urgent. C'est justement le sens du droit inscrit dans la Loi : recevoir les soins que requiert son état. Plus l'état de l'utilisateur est grave, plus il doit recevoir des soins rapidement.

Les cotes de priorité

 P1	 P2	 P3	 P4	 P5
Vie en danger Prise en charge Immédiate État de choc, coma, etc.	Problème inquiétant pour la vie Prise en charge rapide Fortes douleurs à la poitrine, difficulté à respirer, etc.	Problème qui ne menace pas votre vie Fracture, signes d'infection, etc.	Problème mineur Réaction allergique mineure, etc.	Problème non prioritaire Peut être dirigé vers une clinique médicale ou un CLSC Signes d'infection urinaire, urticaire, etc.

La cote de priorité est établie selon les normes édictées par l'« Échelle canadienne de triage et de gravité pour les départements d'urgence ». Grâce à cette échelle, les professionnels de la santé peuvent évaluer équitablement les différents usagers qui se présentent aux urgences pour recevoir des soins. Après avoir été associés à l'une des cinq catégories de l'échelle, les usagers verront le médecin selon leur ordre d'arrivée car il n'y a pas de priorisation à l'intérieur d'une même catégorie.

Arrivée en ambulance

Qui n'a jamais entendu cette affirmation qui dit que le fait d'arriver en ambulance permettait de voir un médecin plus rapidement à l'urgence ? Pourtant, cette affirmation est fausse. C'est à la suite de l'évaluation de l'état de l'utilisateur que son ordre de priorité sera déterminé. Qu'il arrive sur ses deux jambes, en fauteuil roulant ou en ambulance n'a pas d'incidence sur la rapidité avec laquelle l'utilisateur aura accès aux soins que requiert son état. Si les personnes qui arrivent en ambulance reçoivent les services plus rapidement, c'est parce que leur état est plus grave et non parce qu'ils sont arrivés en ambulance.

Comme usagers, nous avons également la responsabilité collective de réserver les services ambulanciers pour les cas urgents. Demander un transport ambulancier pour espérer obtenir une « meilleure place » lors du triage à l'urgence pourrait empêcher un usager qui a réellement besoin du service de le recevoir.

À l'urgence sans carte d'assurance maladie

Lors de son arrivée à l'urgence, l'utilisateur doit être évalué en premier lieu, peu importe sa situation (citoyen, résident permanent, touriste, etc.). Un rapport du Protecteur du citoyen (2020) rappelle que les hôpitaux ne peuvent exiger la carte d'assurance maladie avant d'évaluer l'utilisateur et que tout usager a droit aux services que requiert son état, avec ou sans carte d'assurance maladie. Si l'utilisateur n'a pas de carte d'assurance maladie et que son état est grave et prioritaire, il recevra les soins que requiert son état avant de gérer les aléas administratifs reliés à l'absence de la carte d'assurance maladie.

Être accompagné pour faire respecter ses droits

Une visite à l'urgence est souvent pénible puisque les usagers doivent attendre dans une situation de douleur et d'inconfort. Plusieurs facteurs peuvent augmenter les délais d'attente, comme le nombre de personnes qui arrivent en même temps ou la gravité des cas qui sont déjà pris en charge par l'équipe médicale. Cependant, si vous avez des questionnements au sujet d'une situation que vous avez vécue ou si vous souhaitez partager une insatisfaction, vous pouvez toujours consulter votre comité des usagers ou contacter le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour lui faire part de votre insatisfaction.

Les trois options du 811

Tout le monde connaît le numéro 811 qui permet de contacter une infirmière pour poser des questions sur son état de santé. Mais, depuis quelques mois, lorsqu'on contacte le 811 dans le secteur de Chaudière-Appalaches, trois options s'offrent à l'utilisateur au bout du fil.

Option 1 : Info-Santé

Ce guichet téléphonique est ouvert 24/7 et permet à tous les usagers d'avoir accès, au bout du fil, à une infirmière qui peut répondre aux interrogations et inquiétudes, donner des conseils pour divers problèmes de santé mineurs ou encore diriger l'utilisateur vers la bonne ressource, comme son médecin de famille ou l'urgence si jamais l'utilisateur nécessite une prise en charge médicale.

Option 2 : Info-Social

L'option 2 du 811 est aussi disponible en tout temps. Gratuit et confidentiel, ce service d'aide psychosociale permet d'entrer en contact rapidement avec une travailleuse sociale qui pourra vous aider à faire le point et vous conseiller sur des réponses fiables et appropriées dans des situations difficiles. Vous pouvez contacter Info-Social si vous ou un de vos proches a besoin de soutien pour une situation d'anxiété ou de dépression, une peine d'amour, un problème de dépendance, si vous vivez un deuil, une relation difficile, de la violence, ou pour toute autre situation qui vous inquiète concernant votre état psychosocial ou celui d'un proche. Un usager pourrait aussi appeler pour des questions concernant le soutien pour le maintien à domicile ou encore pour avoir du soutien parental auprès d'un enfant qui vit des difficultés d'adaptation ou des troubles du comportement.

Option 3 : Guichet d'accès à la première ligne pour les patients orphelins

Depuis quelques mois, le CISSS Chaudière-Appalaches a déployé une ligne téléphonique pour les patients qui n'ont pas de médecin de famille. Cette ligne permet d'avoir un rendez-vous avec un professionnel de la santé après que l'infirmière au bout du fil a évalué l'état de santé de l'utilisateur. Comme le service est encore en construction, il peut y avoir des délais d'attente assez longs pour avoir la ligne. Cependant, avec l'embauche de nouvelles infirmières dans ce guichet, les délais devraient diminuer dans les prochains mois.

Besoin d'aide

Accès aux services | Anxiété, stress | Séparation, rupture
Conflit familial | Alcool, drogue, jeux de hasard | Crise | Dépression...

811
Info-social
24 h / 7 jours

Rapide, confidentiel et sans frais!

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

Québec



Ça se passe chez nous...

Centre d'hébergement de Cap-Saint-Ignace

Mot du comité

Projet de bénévoles étudiantes

Nous sommes fières et heureuses, Diane et moi, de vous faire connaître les deux étudiantes qui feront du bénévolat avec nous. Nous les avons présentées le 4 décembre 2022; il s'agit de Maude Clavet et d'Émilie-Rose Gagnon. Nous avons commencé par une visite du CHSLD, et comme le 4 décembre était un dimanche, nous avons pu rencontrer plusieurs familles et découvrir que nous connaissions plusieurs résidents.

Fête de Noël

Le 23 décembre, c'était fête pour tous; il y a eu de la musique et un cadeau a été remis à chaque résident. Nos bénévoles étudiantes ont été d'une aide bien appréciée et ce fut un super bel après-midi. Le 25 décembre, les résidents avaient un dîner avec leur famille. N'oubliez pas que nous sommes toujours en recrutement de bénévoles et que nous serions très heureuses de vous accueillir. Sur ce, nous profitons de l'occasion pour vous souhaiter une très belle année 2023 remplie de petites douceurs.

*France et Diane Caouette
Maude Clavet et Émilie-Rose Gagnon*

Mot de la gestionnaire et de son équipe

Le temps des Fêtes est maintenant terminé et nous sommes remplis de beaux souvenirs. Nous avons pu profiter de la musique, de notre traditionnelle journée pyjama, d'un repas de Noël ainsi que de la visite des familles et des amis. Le 13 décembre dernier, grâce à l'investissement de la direction de l'hébergement du programme SAPA, nous avons reçu notre table magique (interactive). L'équipe du CHSLD invite tous les membres des familles et les amis à profiter des jeux de notre table Tovertafel. Elle est installée dans le salon Verger au bout de l'aile verte. L'équipe peut vous guider. Nos résidents adorent la table magique, car les jeux sont conçus pour les inciter aux mouvements naturels. Elle leur permet de bouger tout en les stimulant cognitivement. De plus, ils peuvent jouer seul, à deux, à trois et même à quatre personnes à la fois. Plusieurs heures de plaisir à venir.

Bonne fin d'hiver !



Maude Clavet

*Émilie-Rose
Gagnon*



Ça se passe chez nous...

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

Un travail d'équipe pour l'amélioration du milieu de vie

Le Centenaire

Le comité de résidents de Saint-Fabien souhaite souligner le travail qui a été fait dans les derniers mois pour améliorer le milieu de vie des résidents. En effet, il faut se rappeler qu'un Centre de soins de longue durée (CHSLD) n'est pas un hôpital, mais plutôt un endroit où vivent des personnes dont l'état nécessite davantage de soins. Pour leur permettre de se sentir chez eux, une attention particulière est donnée aux différents détails pouvant rendre plus agréable le milieu de vie des résidents et de leurs proches.

Parmi les améliorations apportées, un travail d'équipe a été fait pour donner des noms significatifs aux différentes ailes du bâtiment afin d'offrir une présentation plus attractive des noms qui sont désormais estampés sur de magnifiques plaques en bois. Il n'est plus question de l'aile A ou B, comme dans un hôpital, mais bien de L'Aîné et du Centenaire, des noms qui ont été choisis par respect pour les résidents qui habitent chacune des ailes.

En collaboration avec le comité milieu de vie, l'ancienne chapelle est devenue la salle L'Oasis. À l'image des havres de paix et de verdure que l'on retrouve dans le désert, L'Oasis a été décorée avec une murale de verdure qui permet de mettre de la vie et de la couleur pour rendre la salle plus accueillante, sans compter l'arbre aux jolis cœurs qui nous rappelle que la Saint-Valentin, fête de l'amour, est célébrée parmi les résidents du centre d'hébergement. De son côté, la salle à manger a aussi reçu une dose de bons soins pour mettre en valeur la décoration et la grande horloge qui ramène aux veillées d'antan qui se terminaient aux douze coups de minuit.

Les résidents aiment beaucoup les nouvelles décorations qui ont été installées dans les différentes pièces du centre d'hébergement. Un merci tout spécial à France Sauvageau pour la conception et à Mélissa Gagné pour le don des plaques de bois pour nommer les différents lieux. D'autres projets sont à prévoir dans les prochains mois et nous avons hâte de les découvrir et de vous les présenter.



Ça se passe chez nous...

Centre d'hébergement de Montmagny

Récemment, lors de sa rencontre, le comité de résidents du CHSLD de Montmagny a eu la chance d'accueillir le nouveau gestionnaire de l'établissement. Nous sommes heureuses de vous présenter M. Marc-André Blanchette.

Bonjour à vous !

Je me présente, je m'appelle Marc-André Blanchette, et je suis le nouveau gestionnaire responsable du CHSLD de Montmagny. Avant d'arriver en poste, j'étais gestionnaire au CHSLD de Saint-Raphaël dans Bellechasse. Ayant déjà travaillé dans la région de Montmagny, il était tout à fait inconcevable pour moi de ne pas revenir dans cette magnifique région.

D'entrée de jeu, permettez-moi de vous mentionner que je suis très heureux de faire partie de cette nouvelle équipe que j'apprends à connaître depuis bientôt trois mois.

Je suis enthousiaste à l'idée de travailler avec mes collègues pour pouvoir offrir à nos résidents des soins de qualité. Je crois que le travail d'équipe sera la clé du succès, et je ferai de mon mieux pour créer un environnement de travail collaboratif et soutenant pour tous.

En tant que gestionnaire du CHSLD de Montmagny, mon travail consiste à m'assurer que la prestation de soins et de services soit de qualité. En d'autres mots, je m'engage à ce que les résidents puissent vivre dans un endroit sécuritaire et bienveillant. Je m'engage à ce que cette grande maison qu'est le CHSLD soit un endroit rempli de respect et bienveillance.

Parmi les nombreux défis qui me permettront de travailler en étroite collaboration avec le comité de résidents, j'espère avoir la chance de remettre sur pied un comité milieu de vie permettant l'élaboration de nouveaux projets qui favoriseront l'épanouissement des résidents dans leur chez-eux. De plus, un projet de déménagement du CHSLD est toujours en développement. Nous aurons, sans aucun doute, la volonté de prendre le pouls du comité de résidents face à ce grand projet. Je suis exalté à l'idée de favoriser le développement des compétences de tous pour produire une différence positive quant au bien-être de nos résidents.

*Au plaisir de vous rencontrer !
Marc-André Blanchette*



Ça se passe chez nous...

Centre d'hébergement de Saint-Eugène

La bienveillance

En ce début d'année, j'aimerais porter à votre attention le concept de bienveillance :

« La bienveillance est une disposition d'esprit inclinant à la compréhension et à l'indulgence envers autrui. C'est une certaine manière de regarder les gens, de porter attention aux autres, explique Dina Scherrer, auteure de l'ouvrage La magie de la bienveillance, s'attacher à voir les bons côtés d'une personne plutôt que les mauvais et ne pas être dans le jugement ni les a priori. Être bienveillant, c'est vouloir et faire du bien aux autres sans rien attendre en retour, et se montrer bienveillant, c'est veiller à ce que les autres aillent bien. »

La bienveillance est une qualité humaine innée. On ne l'apprend pas, on la révèle tout au long de sa vie. Il faut être bienveillant envers soi avant de l'être pour l'autre. Être bienveillant envers soi-même, c'est prendre soin de soi, s'accepter et se respecter. Il peut être difficile d'être bienveillant quand on cumule les journées marathons et qu'on les termine sur les rotules. Il est important de s'écouter, de se préserver, de savoir dire non et de se faire plaisir, comme déguster un gâteau, parler à une amie, faire un exercice, bref, apprendre à célébrer le quotidien.

Si on fait référence à tout le personnel de la santé et autres, la bienveillance est une notion primordiale, notamment dans la prise en soin d'une personne vulnérable. Être bienveillant, ce n'est pas uniquement satisfaire les besoins des autres, mais prioriser les valeurs et les habitudes de la personne prise en soin. Il est plus facile d'adopter une posture bienveillante avec les autres quand on en a soi-même bénéficié.

M^{me} Scherrer mentionne que les bienfaits de la bienveillance sont multiples :

« Lorsqu'on porte attention à l'autre, c'est gratifiant, on se sent utile. Cela donne le sentiment d'exister très fort. La bienveillance se nourrit de petits riens. Parfois, il ne s'agit que d'un sourire échangé avec une personne dans la rue. »

Pour l'année 2023, je vous invite à être bienveillant envers vous et les autres, car la bienveillance est souvent associée à une meilleure santé physique et mentale.

Michèle Bernier, membre du comité de résidents

Ça se passe chez nous...

Maisons d'hébergement de Sainte-Perpétue

Au CHSLD de Sainte-Perpétue, Noël est dans nos cœurs

Le 6 décembre 2022, le comité de résidents procédait, avec la participation des résidents des deux maisons, à l'écriture de cartes de Noël pour leur répondant ou toutes autres personnes de leur choix. C'est toujours une activité très appréciée de nos personnes âgées et surtout, cela leur permet de personnaliser un petit mot pour les personnes importantes dans leur vie et d'envoyer leurs bons vœux à ceux qu'ils aiment de tout leur cœur.

Les 20 et 21 décembre se déroulait la fête de Noël pour les résidents. Notre technicienne en loisirs, Nancy Leblanc, agissait comme lutin pour l'occasion et le bon vieux père Noël était de la fête. Il a distribué un sac cadeau avec des produits de soins pour la peau de la part du comité de résidents, acquisition faite auprès de compagnies québécoises en soins de beauté, et un autre sac de la part du Noël du Bonheur. Une musicienne est venue agrémenter la fête avec son piano et son accordéon; elle a entonné des chants d'antan, sans oublier les traditionnels chants de Noël. Les résidents ont chantonné avec elle et surtout ils ont tapé du pied et des mains. Ensuite, une petite collation surprise les attendait puisque le comité de bénévoles était sur place pour leur en faire la distribution après le beau spectacle. Tout le monde a pu se régaler. Nos résidents n'oublieront pas cette belle fête de Noël qui restera gravée dans leurs cœurs.



La défense des droits
en santé vous tient à cœur ?

Vous souhaitez vous impliquer
auprès des résidents du
centre d'hébergement
de votre secteur ?

Nous avons besoin de vous !

Contactez le comité des usagers pour plus d'information !

Comité des usagers Montmagny-L'Islet
418 248-0639, poste 5728
cuml.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca

VieLien

est publié quatre fois l'an par le comité des usagers,
secteur Montmagny-L'Islet, pour tous les usagers du réseau de la santé et par les six comités de résidents des
centres d'hébergement du secteur pour les résidents et leur famille.

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

Comité des usagers – 22, avenue Côté, Montmagny (QC) G5V 1Z9
Téléphone : 418 248-0639, poste 5728
Par courriel : gabrielle.brisebois.ciissca@ssss.gouv.qc.ca

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

Québec 

Abonnez-vous au *VieLien* gratuitement.

Recevez une copie virtuelle du *VieLien*
à chaque parution.

Pour vous abonner, contactez-nous au
cuml.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca

**Coordonnatrice
comité des usagers
Montmagny-L'Islet**
Gabrielle Brisebois

À la correction
Nicole Bernier
(bénévole)

Conception
Rachel Bernier, infographe

Impression
Base 132