



Infolettre aux familles

Octobre 2026

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

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

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

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

Préparons ensemble l'arrivée de la saison froide!

Avec l'arrivée de l'automne, et bientôt de l'hiver, nous vous invitons à vérifier la garde-robe de votre proche afin qu'elle soit adaptée aux journées plus fraîches. Des vêtements confortables, appropriés à la saison et bien identifiés permettront aux résidents de continuer à profiter pleinement des belles journées extérieures en toute sécurité.

Les sorties à l'extérieur favorisent le bien-être du résident, stimulent ces sens, encouragent le maintien des liens avec l'environnement et permettent de profiter des bienfaits de la lumière naturelle. Lors de vos visites, nous vous encourageons à accompagner votre proche pour une courte promenade ou un moment à l'air frais. Ces instants partagés sont souvent très appréciés et contribuent à sa qualité de vie.

Ajoutons une touche de magie à leur milieu de vie!

Les prochains mois seront marqués par les festivités de l'Halloween et de Noël. Si vous le souhaitez, nous vous invitons à contribuer à cette ambiance en décorant la chambre de votre proche avec quelques éléments adaptés à ses goûts et à ses préférences.

Ces petites attentions contribuent à créer un environnement chaleureux, personnalisé et réconfortant, tout en permettant aux résidents de vivre pleinement la magie de ces moments spéciaux.

À l'occasion des célébrations à venir, sachez également que des salles sont mises à la disposition des familles qui souhaitent se réunir avec leur proche. Comme les demandes sont nombreuses durant cette période de l'année, nous vous invitons à réserver votre espace dès que possible auprès de l'agente administrative du milieu de vie.

La parole à la Direction de la logistique et de l'hôtellerie

Parce que l'alimentation occupe une place importante dans le quotidien de notre clientèle, la Direction de la logistique et de l'hôtellerie, souhaite vous partager quelques nouvelles et vous tenir informés de ce qui se passe dans nos services alimentaires.

Un peu de nouveauté dans nos assiettes cet automne!

Dès le 18 octobre prochain, notre menu d'automne fera son entrée avec quelques nouveautés, dont la casserole brunch. Avec ses saveurs familières et son accompagnement de pommes de terre rissolées, ce plat convivial vient diversifier notre offre tout en conservant ce qui nous tient à cœur : proposer des repas appétissants, réconfortants et agréables à savourer.



Et, parce que nouveauté ne signifie pas tout changer, nous avons également conserver certains incontournables particulièrement appréciés de notre clientèle, dont nos fameux pâtés au saumon et à la viande, ainsi que la tarte aux raisins.

Retour sur le sondage de satisfaction

En mars 2026, un sondage a été réalisé auprès des résidents et de leurs proches afin de recueillir leur appréciation de l'activité repas et de notre offre alimentaire. Cette démarche vise avant tout à être à l'écoute de notre clientèle, à mesurer sa satisfaction et à identifier les aspects pouvant être améliorés.

En 2024, certaines pistes d'amélioration avaient été ciblées et plusieurs actions ont été mises en place depuis. Nous sommes heureux de constater une amélioration du niveau de satisfaction exprimé par notre clientèle. Ces résultats encourageants nous motivent à poursuivre nos efforts, tout en demeurant à l'écoute des besoins, des préférences et des commentaires de chacun.

Nous demeurons toutefois conscients que l'appréciation des repas est très personnelle et peut varier selon les goûts, les habitudes de vie, les préférences et les besoins de chacun. La satisfaction de notre clientèle et la qualité des services offerts demeurent au cœur de nos actions et préoccupations.

Consentement, éthique et tolérance aux risques : Trouver le juste équilibre



La formation « Consentement, éthique et tolérance aux risques » est actuellement en déploiement dans nos milieux de vie. Elle est déjà amorcée dans certains secteurs et appelée à se poursuivre progressivement ailleurs au cours de la prochaine année.

Concrètement, cette approche nous amène à nous questionner sur certaines situations de la vie quotidienne :

- Quels choix peut faire le résident?
- Comment respecter ses préférences et son autonomie tout en assurant sa sécurité?
- Quelle place peut-on laisser à certains risques lorsque ceux-ci font partie de ses choix ou de ses habitudes de vie?

L'objectif n'est pas d'éliminer tous les risques, mais plutôt de trouver un équilibre entre la sécurité et le respect de la personne, en tenant compte de sa situation, de ses capacités, de ses volontés et de ce qui est important pour elle. Cette démarche contribue ainsi à créer un milieu de vie où le résident peut continuer à faire des choix, à exercer son autonomie et à vivre selon ses préférences, dans un environnement sécuritaire et bienveillant.

Défi : Accompagner une personne vivant avec un trouble neurocognitif majeur

Les personnes vivant avec un trouble neurocognitif majeur peuvent parfois avoir besoin d'un accompagnement particulier pour se sentir comprises, rassurées et en sécurité. Découvrez quelques stratégies utiles en remettant les lettres dans le bon ordre.

- Stratégie qui consiste à rediriger doucement l'attention de la personne vers une autre activité :
S V I I N D O E R Réponse : _____
- Approche qui consiste à reconnaître et accueillir l'émotion de la personne sans la contredire :
A T O N I D V A L I Réponse : _____
- Intervention qui vise à calmer les inquiétudes par une présence et des paroles réconfortantes :
R S U A A R N E C S Réponse : _____

- Activité qui utilise des souvenirs, des photos ou de la musique significative :
N N E M C É I I S C R E Réponse : _____
- Éléments de l'environnement qui aident la personne à s'orienter :
È P E E R S R Réponse : _____
- Action de porter attention aux comportements pour mieux comprendre les besoins exprimés :
A O T N O V R B I E S Réponse : _____
- Ajustement de la communication ou de l'environnement aux capacités de la personne :
A O A A N D T I P T Réponse : _____
- Technique qui consiste à orienter la conversation vers quelque chose de plus positif ou rassurant :
R O T N E D E C R I I Réponse : _____
- Attitude qui consiste à être pleinement attentif à ce que la personne exprime :
É O T U E C Réponse : _____
- Aidez la personne à se situer dans le temps et l'espace :
I T A O E R N I N Réponse : _____

Lorsque votre proche vit avec un trouble neurocognitif majeur, il n'est pas toujours nécessaire de corriger ou de convaincre. Souvent, écouter, rassurer, valider les émotions et s'adapter à sa réalité permet de vivre des moments plus agréables et significatifs ensemble.

CORRIGE : DIVERSION, VALIDATION, RASSURANCE, RÉMINISCENCE, REPÈRES, OBSERVATION, ADAPTATION, REDIRECTION, ÉCOUTE, ORIENTATION

Des moments simples qui font toute la différence

Les visites sont une belle occasion de partager un moment de qualité avec votre proche. Il n'est pas nécessaire de prévoir des activités compliquées : les échanges, les souvenirs, le rire et les petites attentions sont souvent ce qui procure le plus de plaisir. L'important n'est pas ce que vous faites, mais le temps passé ensemble.



Suggestions d'activités de loisirs et de passe-temps

- **Parler de souvenirs** : discuter de son métier, de sa famille, de ses voyages, de ses passions ou d'événements marquants de sa vie.
- **Regarder des photos** : feuilleter un album ou consulter des photos sur un téléphone ou une tablette.
- **Écouter de la musique** : écouter des chansons appréciées, chanter ensemble ou assister à une activité musicale du milieu de vie.
- **Lire ensemble** : parcourir le journal, un magazine, un livre ou des textes d'intérêt.
- **Jouer à un jeu adapté** : cartes, dominos, casse-têtes simples, jeux de mémoire ou jeux de société simplifiés.
- **Faire une promenade** : circuler dans le milieu de vie, visiter les espaces communs ou profiter des aménagements extérieurs, lorsque la température le permet.
- **Observer les saisons** : regarder par la fenêtre, parler de la météo, des paysages ou des décorations saisonnières.
- **Partager une collation ou un café** : prendre un moment pour discuter dans une ambiance détendue.
- **Regarder une émission ou un match sportif** : particulièrement si votre proche a toujours aimé le sport ou certains programmes télévisés.
- **Manipuler des objets significatifs** : souvenirs, tissus, chapeaux, cartes postales ou objets liés à ses anciens loisirs.
- **Participer aux activités offertes** : spectacles, fêtes thématiques, activités intergénérationnelles, célébrations ou ateliers.
- **Prendre soin de soi ensemble** : appliquer de la crème pour les mains, brosser les cheveux ou choisir des vêtements pour une occasion spéciale.
- **Admirer l'environnement** : observer les décorations, les œuvres d'art ou les aménagements du milieu de vie.
- **Simplement être présent** : tenir la main, écouter, sourire ou rester assis ensemble en silence.

Il n'y a pas de visite parfaite. Certains jours, votre proche sera plus disponible que d'autres. Ne vous mettez pas de pression : votre présence, votre affection et l'attention que vous lui accordez sont souvent ce qui compte le plus.

Connaissez-vous le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services?

Votre opinion est importante. Si vous êtes préoccupé par les soins ou les services reçus par votre proche ou si vous souhaitez signaler une situation qui vous semble insatisfaisante, **le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** est là pour vous accompagner.

Le Commissaire agit de façon indépendante, impartiale et confidentielle. Son rôle est de recevoir les plaintes et les commentaires, d'examiner les situations soulevées et de recommander des améliorations, lorsque cela est nécessaire. Que votre démarche concerne les soins, les services, les communications, le respect des droits ou toute autre préoccupation, vous pouvez faire appel à ses services en toute confiance.

En faisant part de vos préoccupations, vous contribuez non seulement à la recherche de solutions pour une situation particulière, mais également à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts aux résidents

[Le rôle du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services \(CPQS\) : centré sur les usagers](#)

Pour joindre le [Commissariat aux plaintes et à la qualité des services](#)

Téléphone : 1 877 986-3587

Courriel : commissaire.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca

La semaine des droits des usagers

Du 8 au 14 novembre 2026, nous soulignerons la **Semaine des droits des usagers** dans l'ensemble de nos milieux de vie. Cette semaine est une occasion privilégiée de rappeler l'importance des droits des résidents et de réaffirmer notre engagement à les respecter dans toutes les dimensions de leur parcours de soins et de services.

Les droits des usagers sont au cœur de la qualité des soins et des services offerts. Ils contribuent au bien-être des résidents, favorisent leur participation aux décisions qui les concernent et soutiennent le maintien d'un milieu de vie respectueux, sécuritaire et bienveillant. Les proches jouent également un rôle essentiel en soutenant les résidents dans l'expression de leurs besoins, de leurs préférences et de leurs attentes.

Au cours de cette semaine, différentes initiatives de sensibilisation seront proposées dans les milieux de vie afin de promouvoir une meilleure connaissance des droits des usagers et de favoriser les échanges autour de ces valeurs importantes.

Ensemble, continuons à faire vivre les droits des résidents au quotidien.

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

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



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

Consultez l'Infolettre sur notre site Web

Toutes les éditions de l'Infolettre aux familles sont disponibles sur le site Web de Santé Québec Chaudière-Appalaches : [Infolettres - Santé Québec Chaudière-Appalaches](#)

