



Infolettre aux familles

Le 4 février 2025

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

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

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

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

Vous voulez vous impliquer dans le milieu de vie de votre proche? On a des suggestions pour vous.

Nous souhaitons que nos milieux de vie soient vivants, dynamiques et ouverts sur la communauté. Nos intervenants en loisirs veillent à ce que différents organismes ou organisations puissent nous visiter et s'intégrer à la programmation de loisirs. Ces partenaires ont un réel impact sur l'offre d'activités de loisirs planifiées que nous souhaitons offrir quotidiennement aux résidents.

Si en tant que proche vous avez des idées de partenariat possible, que vous faites partie d'un groupe social ou que vous souhaitez tout simplement vous impliquer auprès des résidents, les possibilités sont multiples. Vous pouvez également choisir de réaliser des activités individuelles pour votre proche. Nous vous invitons à contacter l'intervenante en loisirs de votre milieu de vie pour partager vos idées d'implication et voir comment vous pouvez contribuer à l'animation du milieu de vie que ce soit auprès de votre proche plus spécifiquement ou auprès des autres résidents.

Des idées pour vous impliquer :

- En organisation une activité (ex. : fête thématique, barbecue extérieur, jardin communautaire, etc.).
- En participant à une activité avec votre proche (ex. : table tovertafel, exercices physiques, jeux de société, etc.).
- En partageant une passion avec votre proche et d'autres résidents (ex. : musique, peinture, chant, voyage, etc.).
- En devenant bénévole selon vos intérêts et vos disponibilités.
- En joignant un comité (comité de résidents, comité milieu de vie).

L'implication peut prendre différentes formes. Une simple présence auprès des résidents peut faire toute la différence.

Vous souhaitez vous impliquer, mais vous avez besoin d'outils pour mieux intervenir auprès des résidents présentant des déficits cognitifs ? Sachez qu'il existe différents outils pour vous aider à adapter votre approche et votre communication. Le Dr Philippe Voyer vous propose plusieurs outils sur le sujet. Pour accéder à l'information, cliquez sur ce lien : [Espace pour les proches | Philippe Voyer](#) .Le code d'accès est: entraide.

Questionnaire préparatoire à la rencontre interdisciplinaire – La contribution des résidents et de leurs proches est essentielle

La rencontre interdisciplinaire menant à l'élaboration/révision du plan d'intervention du résident ne peut se révéler efficace et significative sans sa contribution et celle de ses proches. De ce fait, dans le cadre de l'élaboration du nouveau *Guide de soutien aux intervenants pour l'élaboration et la révision des plans d'interventions interdisciplinaires*, un outil de soutien a été élaboré sous forme de questionnaire préparatoire à l'intention du résident et de son proche.



Cet outil de réflexion permet d'enrichir les échanges sur vos besoins et vos préoccupations concernant l'état de santé, les soins et les services reçus, l'adaptation au nouveau milieu de vie ou tout autre élément important. Avant de participer à la rencontre, nous vous proposons de discuter de ces différents sujets entre proches et/ou avec la personne hébergée, si elle le souhaite et si elle en a la capacité. Cette discussion amènera une valeur ajoutée à la rencontre interdisciplinaire et permettra d'adapter les approches, les soins et les services en fonction de vos volontés et de celles de votre proche, ainsi que de son projet de vie.

Voici les questions que l'outil vous propose :

- Quelles sont mes forces ? Je suis capable de...
- Quels sont mes goûts et mes intérêts ? J'aime...
- Quelles sont les difficultés que je rencontre, qui pourraient nuire à la réalisation de mon projet de vie ?
- Quelles sont mes préoccupations en ce moment (ma santé, ma famille, mes finances) ?
- Qu'est-ce que je souhaite améliorer dans mon quotidien et comment je souhaite m'y impliquer pour y arriver ?
- Que pouvons-nous faire pour préserver ou améliorer votre qualité de vie ?
- Quels sont les éléments auxquels je tiens et qui sont importants pour moi (heures de repas, loisirs, heure de coucher, lever, etc.) ?
- Quels sont les éléments que je ne souhaite pas aborder ?

- Quel est mon projet de vie, mes objectifs pour la prochaine année (mes attentes, envies, aspirations et la situation désirée) ?
- Quels sont mes souhaits pour vivre les derniers moments de ma vie ?

Cadre de référence en matière de besoins intimes et de sexuels - Bien outiller le personnel sur les besoins affectifs et sexuels des résidents



Dans une édition précédente de l'infolettre, il avait été indiqué que des travaux ont été amorcés dans le but de se doter d'un cadre de référence en matière de besoins intimes et sexuels pour les personnes hébergées en CHSLD/MDAA. Alors que la croyance populaire laisse sous-entendre que la sexualité disparaît avec l'âge, il est observé que les besoins intimes demeurent bien présents

chez la population vieillissante ou ayant des conditions de santé particulières. La personne hébergée en milieu de vie ne fait pas exception, elle a des besoins, mais réussir à y répondre peut s'avérer complexe.

Ce nouveau cadre de référence est maintenant prêt. Il vise à promouvoir des soins et des services inclusifs à la personne hébergée dans le respect de ses besoins affectifs et sexuels. Il a été présenté aux équipes afin de les sensibiliser à l'importance de ce type de besoins et également pour mieux les outiller. En abordant le sujet de façon ouverte et respectueuse avec le personnel, nous cherchons à promouvoir une meilleure compréhension des enjeux liés à l'intimité et à encourager des pratiques respectant la dignité et les droits des résidents de chacun.

Sondage de satisfaction sur la qualité du milieu de vie – On veut vous entendre!

La démarche de sondage de la satisfaction en est une d'amélioration continue et un bel exemple de réussite partenariale entre les équipes des CHSLD/MDAA et les comités de résidents. En effet, elle est le résultat de l'implication de différents acteurs engagés et convaincus. Elle permet également de mesurer la satisfaction des résidents et des proches en ce qui concerne la qualité de l'accueil et de l'admission, des soins et services en fin de vie, de l'activité repas et de l'offre alimentaire et finalement, du milieu de vie en général.



De ce fait, **du 16 au 29 mars 2025**, un sondage sera distribué aux résidents et aux proches et permettra d'apprécier la qualité du milieu de vie. Il s'agit d'un sondage annuel que nos sondeurs formés distribueront à tous les résidents qui sont hébergés depuis au moins six mois (ayant la capacité de répondre) et leurs proches. Nous vous invitons donc à répondre en grand nombre lorsque vous serez sollicité. Il pourra être rempli directement en ligne ou sur une copie papier selon votre souhait.

La démarche de sondages de satisfaction permet de reconnaître les bonnes pratiques et d'identifier les éléments sur lesquels les différents milieux de vie pourront apporter des améliorations. Les résultats permettent au milieu de vie de dégager des pistes de solution afin de garantir ou d'augmenter la qualité des services offerts aux résidents et à leurs proches. Bref, cette démarche s'inscrit dans la philosophie et la volonté de nos milieux d'hébergement de toujours être en amélioration continue.

Les nouveautés des services alimentaires- Un temps des fêtes rempli de petites douceurs et de souvenirs !

En cette nouvelle année, la direction de la logistique vous adresse ses meilleurs vœux. Merci pour votre confiance et sachez que c'est un privilège pour nous d'innover, de développer et de concevoir une offre alimentaire à la hauteur des résidents.

Encore une fois cette année, les cuisiniers de l'équipe d'amélioration continue ont produit du fudge et du sucre à la crème en format fouetté. Ces petites douceurs ont été offertes à tous les résidents pendant les activités de loisirs qui se sont déroulées en décembre.

Afin de terminer l'année sur une note festive, les équipes des services alimentaires ont conçu et servi de bons repas pour le temps des fêtes. Pour le souper du réveillon de Noël et du Jour de l'An, une assiette froide composée de sandwiches et de salades a été servie. Lors du dîner de Noël et du Jour de l'An, le plaisir de savourer de la dinde et de la farce ainsi que du ragoût de boulettes a fait resurgir des souvenirs du temps passé avec la famille. On a gardé le meilleur pour la fin, soit le grand classique qu'est la bûche de Noël. Tous les mets étaient bien sûr offerts en textures hachées et purées pour les besoins particuliers.



Photos : Fudge fouetté, sucre à la crème fouetté et bûchettes.

Ce printemps, la cabane à sucre s'invitera dans nos milieux de vie avec le populaire repas du temps des sucres. Une autre belle occasion de profiter d'un moment festif et de se sucrer le bec!

La direction de la logistique- En action pour améliorer les repas et l'offre alimentaire

À la suite des résultats du sondage de satisfaction obtenus au printemps 2024, nous avons identifié plusieurs actions à mettre de l'avant pour la prochaine année. Nos orientations seront prioritairement en fonction du besoin des résidents.

À ce jour, nous avons développé des outils de travail pour un meilleur contrôle de la température des mets servis ainsi que lors de leur préparation. De plus, en partenariat avec la direction qui gère les CHSLD-MDAA, une stratégie a été instaurée pour faciliter l'accès à l'eau en tout temps.

Dans nos prochains travaux, nous allons nous concentrer sur des aspects spécifiques comme la création d'un comité menu avec des collaborateurs internes et externes. Ce comité nous permettra d'en apprendre davantage et d'être plus attentifs aux besoins, aux préférences, aux observations et aux préoccupations des résidents et de leurs proches tout en assurant une communication fluide et transparente.

Nous allons également miser sur une stratégie pour intégrer davantage d'aliments locaux ainsi que le développement du manger main afin d'accroître la diversité de l'offre alimentaire pour les personnes confrontées à un problème de dysphagie.

Politique d'hébergement de soins et de services de longue durée – Qu'est-ce que ça change pour les résidents ?



Dans nos centres d'hébergement, nos maisons des aînés et nos maisons alternatives, la politique d'hébergement et de soins de longue durée du gouvernement du Québec est mise en œuvre. Cette politique porte sur l'ensemble du processus qui conduit au nouveau milieu de vie que sont les

CHSLD et les MDAA et le vécu au sein de ces derniers. Elle est déployée à travers diverses initiatives et guide nos actions selon cinq grands axes : la personne hébergée, les proches, les prestataires de services, le milieu de vie et de soins, ainsi que la communauté. Pour en savoir un peu plus sur cette politique, nous vous invitons à visionner ces capsules vidéo disponibles via le lien suivant : [Des milieux de vie qui nous ressemblent - YouTube](#)

La maltraitance parlons-en!

Chaque soir, Jean-Sébastien Girard se rend chez sa voisine, sa mère, pour papoter, le temps d'une sucrerie et d'un bon verre de lait. Cette fois-ci, ils parlent d'un sujet beaucoup moins rose qu'une petite menthe : la maltraitance chez les personnes âgées et les personnes en situation de vulnérabilité.

À travers quatre capsules humoristiques réalisées par le gouvernement du Québec, ils décortiquent la problématique sous différentes formes. Cliquez sur les titres pour consulter les capsules :

- [Parlons-en](#)
- [La maltraitance psychologique et physique](#)
- [La maltraitance matérielle et financière](#)
- [L'âgisme](#)



En tant que proche d'une personne hébergée, vous aussi vous pouvez contribuer à dépister les situations de maltraitance. Gardons l'œil ouvert!

Connaissez-vous bien vos droits?

Dans le cadre du Plan santé du gouvernement du Québec, un projet de loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace a été adopté. Malgré les changements qui en découlent, les droits des usagers eux, demeurent et sont même réaffirmés. Ainsi, en tant qu'usager, vous avez le droit de :

- ✓ **Être informé** de l'existence des services et des ressources disponibles dans votre milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources. N'hésitez pas à poser des questions à ceux qui prodiguent des soins et services à votre proche.
- ✓ **Recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats** sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières dont dispose l'établissement.
- ✓ **Choisir** le professionnel ou l'établissement qui prodiguera les services de santé ou les services sociaux et de recevoir ces services en présence, en tenant compte des ressources humaines, matérielles et financières dont dispose l'établissement.
- ✓ Lorsque la vie ou l'intégrité de la personne est en danger, **recevoir les soins que requiert son état.**
- ✓ **Être informé sur votre état de santé et de bien-être de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à vous.** Être informé également, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation de services reçu et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être.
- ✓ **Consentir aux soins.** Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant.

- ✓ **Participer à toute décision** affectant l'état de santé ou le bien-être, notamment l'élaboration du plan d'intervention ou plan de services individualisé. C'est également une façon d'encourager l'autonomie et la responsabilisation vis-à-vis sa santé.
- ✓ **Être accompagné et assisté d'une personne de son choix** lorsqu'on désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service fourni par l'établissement.
- ✓ **Être hébergé** tant que son état ne lui permette pas un retour ou une intégration à domicile ou si une place lui est assurée dans un autre centre, établissement ou ressource où il pourra recevoir les services que requiert son état.
- ✓ Pour toute personne d'expression anglaise, **recevoir en langue anglaise** des services de santé et des services sociaux.
- ✓ **Porter plainte** sans risque de représailles.
- ✓ **Avoir accès à son dossier** d'usager, tenant compte des dispositions législatives en vigueur.

Les droits reconnus à toute personne par la loi peuvent être exercés par un représentant. Par exemple, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte, la personne autorisée par un mandat de protection, la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte. Nous vous invitons à consulter le [Guide des droits](#) pour en apprendre davantage sur le sujet.

Comité des usagers/résidents - présents pour vous !

En terminant, les comités des usagers/résidents sont présents pour répondre à vos questionnements et pour vous accompagner, au besoin. N'hésitez pas à les contacter en téléphonant au comité des usagers du territoire correspondant au milieu de vie 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

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