



LA VOIX DES RÉSIDENTS

Une voix forte qui a à cœur votre bien-être

LE JOURNAL DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DU
CENTRE D'HÉBERGEMENT ST-JEAN-EUDES INC.

Édition 9, No 2 – 2025-10

RÔLE DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers, le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services prend une importance particulière. Notre instance indépendante agit comme un point de référence pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux qui souhaitent exprimer leur insatisfaction ou formuler une plainte.

Notre mandat est de recevoir, examiner et traiter les plaintes de manière équitable, confidentielle et impartiale, tout en veillant à améliorer la qualité des services offerts.

Mon équipe et moi contribuons également à informer les citoyens sur leurs droits, les recours possibles et les démarches à suivre en cas d'insatisfaction. Il importe de démystifier le processus de plainte et encourager les usagers à faire valoir leurs droits sans crainte de représailles. Le processus de plainte contribue à renforcer la confiance entre les usagers et les établissements.

Enfin, nous agissons régulièrement comme un acteur de changement. En analysant les plaintes reçues, nous identifions des tendances, des lacunes ou des enjeux récurrents dans les services. Lorsque requis, nos recommandations permettent aux établissements de corriger certaines pratiques, d'améliorer l'accueil, la communication ou l'organisation des soins. Ainsi, notre rôle dépasse la simple gestion des plaintes : nous contribuons activement à l'amélioration du réseau vers une approche plus humaine, respectueuse et centrée sur les besoins des usagers.

Bonne semaine nationale des droits des usagers à tous!

Élisabeth Robert

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

CIUSSS de la Capitale-Nationale

Téléphone : 418 691-0762

Courriel : commissaire.plainte.ciusscn@sss.gouv.qc.ca

Site Internet : www.ciuss-capitalemationale.gouv.qc.ca/services/commentaires-plaintes/plaintes



SEMAINE NATIONALE DES DROITS DES USAGERS - DU 9 AU 15 NOVEMBRE 2025

En tant qu'**usagers** du réseau de la santé et des services sociaux nous avons des **droits**.
Pour en apprendre davantage, surveillez les promotions du comité de résidents lors de la
Semaine nationale des droits des usagers qui aura lieu **du 9 au 15 novembre prochain**.



Note : Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

1

"ENTRE PATRIMOINE ET HÉRITAGE : MURALE UNIFIANTE POUR UNE MÉMOIRE PARTAGÉE



Dans le cadre du projet "Entre Patrimoine et Héritage : Murale Unifiante pour une Mémoire Partagée", une murale a été réalisée par l'artiste espagnole, Virginia Bersabé, en collaboration avec Québec Nova Murale, Street Art In Action et le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. Cette initiative en médiation culturelle vise à explorer la notion de mémoire à travers les récits, les interactions entre les personnes âgées et l'artiste. Pour ce faire, madame Bersabé a rencontré des résidents afin de partager avec eux des histoires et des expériences de vie pour ensuite créer cette murale située au 37-39, rue Châteauguay dans le quartier Saint-Sauveur à Québec.

Le projet s'est déployé sur trois phases distinctes. La première phase a été l'occasion pour l'artiste de se présenter aux résidents lors de rencontres individuelles et de collaborer à des échanges significatifs dans le but d'établir une relation de confiance. Par la suite, une rencontre collective a permis à l'artiste de leur exposer son travail et de leur expliquer pourquoi elle base son art sur la représentation des personnes âgées. Pour ouvrir ensuite les discussions, les participants ont été invités à exprimer en paroles leur vécu ou en transposant leurs souvenirs sur papier. Cette phase a permis une interaction riche entre l'artiste et les résidents, favorisant ainsi leur intégration dans le processus créatif où Madame Bersabé a exprimé son inspiration en créant l'esquisse de l'œuvre.

Dans la phase suivante, la murale a été réalisée avec la contribution active des résidents, symbolisant la transmission intergénérationnelle et l'importance de leur implication dans la vie culturelle de leur communauté.

Enfin, la pérennité du projet, marquée par la photographie des participants, a témoigné de l'impact durable de cette initiative. En distribuant ces souvenirs aux participants, s'est perpétué le lien entre l'art, la mémoire et la communauté.



Ce projet renforce les liens qui unissent notre communauté autour de valeurs telles que le respect, la reconnaissance et la transmission du patrimoine.

« J'attends votre visite » - Visitons nos êtres chers!

Les **interactions** des résidents avec leur famille et leurs proches **sont importantes**.

On ne peut jamais remplacer votre présence ou la tendresse que vous portez à votre être cher.

Vous êtes des **partenaires essentiels** à la qualité de leur milieu de vie.

Profitez des différentes activités de loisirs et des sorties organisées par l'équipe des éducatrices spécialisées pour **passer de bons moments avec vos êtres chers!**



Connaissez-vous vos droits ?

Vous êtes un usager des services de santé et des services sociaux et votre Comité de résidents vous invite à découvrir vos droits à **travers 12 histoires illustrées** ! Chacune des histoires fera l'objet d'un article dans les prochaines parutions du journal du comité « La Voix des résidents ».



Droit à l'information

Robert, adulte de 60 ans est victime d'un accident d'automobile qui le rend incapable de se déplacer.



Tous les plans de la famille sont chambardés. Son épouse et ses enfants aimeraient qu'il puisse revenir à la maison et reprendre son travail et ses activités rapidement. Est-ce que les ressources nécessaires leur seront accessibles?

Robert est sous évaluation à l'hôpital puisque les médecins craignent qu'il ne puisse réintégrer le domicile familial vu ses limitations fonctionnelles. Les membres de la famille réalisent qu'ils manquent d'information afin d'être orientés vers les bonnes ressources et prendre une décision éclairée.



Après avoir appelé le comité des usagers pour leur demander conseil, il devient clair que les membres de la famille doivent obtenir de plus amples informations sur l'état de santé de **Robert** ainsi que sur les étapes et les délais de sa réhabilitation.

En vertu du **droit à l'information**, ils peuvent aussi demander à connaître toutes les ressources auxquelles ils pourront faire appel afin de bien répondre aux besoins de **Robert**.

Ils prennent ainsi rendez-vous avec le médecin de **Robert**, puis rencontrent l'infirmière, le physiothérapeute et la travailleuse sociale spécialisée en hébergement. Un plan de réadaptation leur est proposé, incluant les informations spécifiques à l'état de santé de **Robert** et au processus de réhabilitation. Ils prennent également connaissance de l'ensemble des services à domicile que pourra recevoir **Robert** lorsqu'il sortira de l'hôpital.

Robert et son épouse, ainsi rassurés, peuvent maintenant vivre plus sereinement ce séjour en milieu hospitalier et prévoir adéquatement un futur marqué par des changements dus aux limitations fonctionnelles de **Robert**.

Votre comité de résidents est là pour vous informer, vous écouter et vous assister
CONTACTEZ-NOUS AU 418-627-1124 #1238

LA PLEINE CONSCIENCE AU CŒUR DES SOINS EN CHSLD : UN PROJET PILOTE PROMETTEUR

Au Centre d'hébergement St-Jean-Eudes, un projet pilote novateur a été mis en place pour intégrer la méditation pleine conscience dans les soins aux résidents. L'initiative, menée par D^{re} Émilie Boily et les techniciennes en éducation spécialisée, vise à offrir une alternative douce et accessible à la médication, tout en favorisant le bien-être émotionnel et cognitif des personnes âgées.

Ce projet s'inscrit dans le cadre de la politique d'hébergement du ministère de la Santé et des Services sociaux, qui encourage une utilisation optimale des médicaments en CHSLD. Face aux défis en lien avec l'atteinte des objectifs, l'équipe du CHSLD a choisi d'explorer une voie complémentaire : la pleine conscience.



Une pratique accessible et bienveillante

La méditation pleine conscience consiste à porter attention au moment présent, sans jugement. Elle peut être pratiquée de manière formelle (méditation, yoga) ou informelle (activités quotidiennes en pleine présence). Les bienfaits sont nombreux : réduction du stress, amélioration de l'attention, meilleure gestion des émotions et développement de l'acceptation de soi.

Le projet, d'une durée de 12 semaines, a ciblé huit résidents. Les séances étaient animées par un médecin, assisté d'une technicienne en éducation spécialisée. Une salle sensorielle calme et apaisante a été utilisée pour les méditations guidées. Des exercices étaient également proposés en dehors des séances, favorisant l'autonomie des participants.

Des résultats encourageants



Les résultats montrent une amélioration significative des symptômes chez la majorité des participants. Les entrevues semi-dirigées ont révélé des témoignages touchants :

« Ça m'a calmé beaucoup les nerfs... j'étais plus agressif... ça m'a aidé à accepter. »

« Je fais les exercices presque tous les jours pour m'endormir. »

« Je ne changerais rien... c'était parfait. »

Vers une continuité et une expansion

À la suite du succès du projet, les séances se sont poursuivies durant l'été avec la TES. Une nouvelle cohorte est prévue pour octobre, avec six participants ciblés. Deux résidents de la première cohorte agiront comme « résidents experts » pour accompagner les nouveaux.

Le programme s'enrichit également avec l'ajout de la thérapie par le son, et l'utilisation de ressources numériques comme les applications disponibles sur tablette ou cellulaire. Ce projet pilote illustre comment une approche humaine et bienveillante peut transformer les soins en milieu de vie, en plaçant le bien-être émotionnel au cœur des interventions.

Geneviève Dionne, directrice des soins infirmiers

Un peu d'Histoire ?

Où est enterré Samuel de Champlain, fondateur de Québec?

Le lieu d'inhumation de **Samuel de Champlain** est inconnu. Bien qu'il soit généralement admis que son corps repose près de la basilique-cathédrale Notre-Dame de Québec, dans une chapelle funéraire construite en 1636, l'emplacement exact n'a jamais été retrouvé avec certitude. L'endroit exact où repose **Samuel de Champlain** reste un mystère, malgré les recherches et les hypothèses avancées au fil des ans.



D'où vient le nom plaines d'Abraham?

Les **plaines d'Abraham** tirent leur nom d'Abraham Martin qui a reçu douze arpents de terre directement de la Compagnie de la Nouvelle-France en 1635. Il a reçu vingt arpents supplémentaires en 1645, du sieur Adrien Du Chesne. Après la mort d'Abraham, les terres sont vendues aux Ursulines. Les **plaines d'Abraham** font partie du parc des Champs-de-Bataille, théâtre des grandes batailles de 1759 et 1760, qui comprend aussi le parc des Braves.



Qui a construit le Château Frontenac?

La première phase de la construction du **Château Frontenac**, commandée par le chemin de fer Canadien Pacifique, commence en 1892. Le projet retenu est celui de l'architecte américain Bruce Price qui avait déjà réalisé la gare Windsor de Montréal. Dès le début du projet, Bruce Price a conçu un édifice qui puisse être agrandi par des additions successives et l'hôtel sera l'objet d'agrandissements en 1897, 1908, 1920, et 1990.



Qui a fondé le CHSJE?

M^{me} Clémence Boucher (1946-2016) fut la fondatrice et présidente-directrice générale du Centre d'hébergement Saint-Jean-Eudes qui a ouvert ses portes en juillet 1990. Elle racontait que l'histoire du Centre a commencé en 1960 lorsque sa mère M^{me} Alexandrine Mercier a décidé d'accueillir à la maison 15 personnes vieillissantes. C'est dans cette famille agrandie qu'elle a appris à s'investir auprès des personnes en perte d'autonomie. M^{me} Clémence Boucher était une visionnaire qui a développé une philosophie humaniste faisant de ce Centre un lieu d'exception où tout est pensé pour que les résidents se sentent « comme à la maison ». Elle a toujours mis en priorité le bien-être des résidents tout en étant d'une grande disponibilité tant pour le personnel que pour les familles et les bénévoles.



SERVICES PRIVÉS PAYANTS (selon les mesures sanitaires en vigueur)

Salon de coiffure M ^{me} France Huot 418 627-1124, #1242 mar., mer., jeu., ven. 7 h – 14 h	Couturière M ^{me} Denise Cloutier Si besoin 418 627-1124 #1202 M ^{me} Nancy Lemay	Denturologiste M. Georges Bélanger 418 997-9516 Se déplace chez le résident	Dentistes Ma Clinik 418 667-3954 Local adapté
Massothérapeutes Prendre rendez-vous		Podologue (soins des pieds) Références sur demande aux infirmiers ou travailleurs sociaux	Unité mobile dentaire 418 570-3793 Dentiste se déplace chez le résident
M ^{me} Cindy Gagnon 418 208-8024	M ^{me} Audrey Langlois 418 956-9818		Poulin Opticien 418 622-7566 Local adapté

CONNAISSEZ-VOUS LES VÊTEMENTS ADAPTÉS?

Pour qui sont les vêtements adaptés?

Les vêtements adaptés concernent les personnes à mobilité réduite ou atteintes de problèmes cognitifs.

Les bienfaits des vêtements adaptés

Pour la personne :

- Diminution de l'inconfort vécu lors de l'habillement (tel que le sentiment d'agression et la réponse agressive pouvant en découler);
- Facilite la liberté de mouvement; l'aisance générale;
- Encourage la dignité humaine et le respect de la personne.

Pour le personnel :

- Facilite les interventions et limite le découragement.

Droit mieux respecté avec des vêtements adaptés

Droit aux services sur le plan humain : La personne doit être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

En parler avec qui?

Lorsqu'ils sont nécessaires, les vêtements adaptés peuvent être prescrits par le médecin, permettant d'avoir une économie sur les taxes. Pour plus de renseignements sur la manière de vous en procurer, vous pouvez en discuter avec l'équipe de soins, les professionnels (travailleuse sociale, technicien en éducation spécialisée, technologue en physiothérapie) ou les membres du comité de résidents.

Où trouver des vêtements adaptés?

Des catalogues sont disponibles au bureau des travailleuses sociales.

Droit de consentir à des soins ou de les refuser

Bien que les vêtements adaptés offrent de nombreux bienfaits, leur utilisation doit toujours respecter le droit fondamental de la personne à consentir librement aux soins. Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature. Discutez avec l'infirmière, afin d'avoir une information claire, complète et adaptée à votre situation.

Les membres de votre comité

Claire Lépine présidente par intérim	Geneviève Gagnon secrétaire-trésorière	Claire Labrie conseillère
Louise Burgoyne conseillère	Réginald Parent conseiller	Alain Blackburn conseiller
Raymond Vézina conseiller		

Membres partenaires : M^{me} Marie Bergeron, M^{me} Micheline Buteau, M. Roger Côté