

GUIDE D'ACCUEIL DU RÉSIDENT



DIRECTION GÉNÉRALE

Mars 2014

TABLE DES MATIÈRES

NOTRE MISSION	4
NOTRE PHILOSOPHIE	4
NOS VALEURS	5
1. LES SERVICES DU CHSLD	5
1.1 LES SERVICES DE SOINS DE SANTÉ ET D'ASSISTANCE.....	5
1.2 LES SERVICES MÉDICAUX	6
1.3 LE SERVICE DE PHARMACIE.....	6
1.4 LE SERVICE DE RÉADAPTATION PHYSIQUE	6
1.5 LE SERVICE DE NUTRITION CLINIQUE.....	6
1.6 LE SERVICE DES LOISIRS ET DU BÉNÉVOLAT	7
1.7 LE SERVICE DE SOINS SPIRITUELS	7
1.8 LE SERVICE PSYCHOSOCIAL	7
1.9 LE SERVICE ALIMENTAIRE.....	8
1.10 LE SERVICE DE COMPTABILITÉ	8
2. LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'HÉBERGEMENT	9
2.1 LE SERVICE DE COIFFURE.....	9
2.2 LE SERVICE DE BUANDERIE	9
2.3 LES SOINS DE PIEDS.....	9
2.4 LES SERVICES DE TÉLÉPHONE, DE CÂBLE ET D'INTERNET	10
2.5 LES BESOINS SPÉCIAUX.....	10
2.6 L'ASSURANCE POUR VOS BIENS PERSONNELS.....	10
3. L'HÉBERGEMENT	11
3.1 VÊTEMENTS ET EFFETS PERSONNELS.....	11
3.2 LES HEURES DE VISITE.....	12
3.3 LA DÉCORATION DES CHAMBRES	12
3.4 LA SALLE À MANGER DE L'UNITÉ.....	13
3.5 LA SALLE À MANGER DU REZ-DE-CHAUSSÉE.....	13
3.6 LA SALLE D'UNITÉ FAMILIALE	13
3.7 LES ZONES FUMEURS.....	13
4. LA BOÎTE À SUGGESTIONS	14
5. UNE APPROCHE SÉCURITAIRE POUR VOUS	14
6. LES COMMUNICATIONS	14
6.1 LA DEMANDE DE SERVICES PRIVÉS	14
6.2 LA PRÉVENTION DES INFECTIONS.....	15
6.3 L'ENVIRONNEMENT	15
6.4 LES ANIMAUX DOMESTIQUES.....	15
6.5 LES ÉQUIPEMENTS	15
6.6 L'AIDE ET LE SOUTIEN AU DÉCÈS	15
6.7 LES MESURES DE SÉCURITÉ	16
7. LE COMITÉ DES RÉSIDENTS	16
8. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE	16
9. LA PROCÉDURE D'EXAMEN D'UNE PLAINTE (art. 33, LSSSS)	17

LA PLUS CORDIALE BIENVENUE

C'est avec plaisir que nous vous accueillons au Centre d'hébergement et de soins de longue durée de Sainte-Catherine. Nous comptons vous offrir toutes les conditions nécessaires pour que votre nouveau milieu de vie soit agréable, rempli de bien-être, stimulant et à votre image, car vous êtes pour nous la personne la plus importante.

Vous êtes ici chez vous et nous ferons en sorte que ce milieu de vie vous ressemble. Votre famille et vos proches ont également une place importante au sein de notre établissement et c'est pourquoi nous les encourageons à s'impliquer avec nous pour contribuer à votre bien-être.

Pour développer ou maintenir votre autonomie, nous vous invitons à faire des choix selon vos goûts et à participer aux décisions qui vous concernent en tenant compte bien sûr de vos capacités.

Nous mettons à votre disposition ce guide d'accueil du résident. Rédigé à votre intention et à celle de vos proches dans le but de faciliter votre intégration, ce guide devrait, nous l'espérons, répondre à la plupart de vos questions et vous faire connaître les services susceptibles de satisfaire vos besoins. Nous vous invitons à le lire attentivement dès le début de votre séjour.

En tout temps, n'hésitez pas à communiquer avec nous ou à vous informer auprès de la personne-ressource qui s'occupera de vous, et ce, pour toutes questions ou inquiétudes qui subsistent.

Au plaisir de vous rencontrer,



Perry Nadon
Président-directeur général
et directeur finances

NOTRE MISSION

La mission du Centre d'hébergement et de soins de longue durée de Sainte-Catherine S.E.C. (CHSLD) est d'offrir des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance qui favorisent un séjour agréable, ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux adéquats et de qualité, adaptés aux ressources disponibles.



Dans le respect de vos différences, de vos goûts ainsi que de vos valeurs, le CHSLD met en place les conditions pour vous permettre de conserver le plus longtemps possible votre autonomie et de vous développer comme personne tant aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social que spirituel, et ce, dans un milieu de vie qui ressemble le plus possible à celui que vous avez connu, un milieu de vie chaleureux et sécuritaire.

C'est grâce à la complicité de la direction, des membres de votre famille, des employés que le CHSLD réussira à relever ce défi quotidien; nous nous efforcerons toujours d'être à l'écoute de vos besoins.

De par sa mission et son code d'éthique, qui traite de vos droits et responsabilités, le CHSLD s'engage à vous offrir des soins et des services de qualité, et ce, grâce à un personnel dévoué et compétent.

NOTRE PHILOSOPHIE

Afin de créer un environnement adapté, stimulant et centré sur le résident, sa raison d'être, le CHSLD adopte une philosophie qui se base sur différents éléments, dont une vision de l'âge adulte et de la vieillesse comme étant des étapes de la vie et non une maladie. Bien qu'il soit en perte d'autonomie, le résident est perçu comme un être unique qui poursuit son développement et surtout qui possède une expérience de vie et ses propres valeurs.

Aussi, nous axons notre philosophie d'intervention notamment sur :

- La liberté du résident de décider et de choisir.
- La préservation de son identité et de son estime de soi.
- L'importance de son confort.
- L'accompagnement du résident par les intervenants, en privilégiant la qualité des ressources humaines.
- Le respect de ses goûts et préférences.
- L'aide dans le maintien des liens significatifs.
- La volonté d'offrir une place de choix à la famille et aux proches en les impliquant dans le processus d'amélioration de la qualité de vie du résident.
- Le maintien et la promotion de l'autonomie chez le résident par une approche globale dont les dimensions biopsychosociales, culturelles et spirituelles, sont indissociables

Dans cette optique, la création d'un « milieu de vie » est supportée par une volonté de se questionner et d'améliorer de façon continue les pratiques, de favoriser la créativité et de rejoindre toutes les clientèles, surtout les plus défavorisées, entre autres, celles présentant des déficits cognitifs ou encore vivant de l'isolement.

NOS VALEURS

Nos valeurs représentent ce qui nous tient à cœur. Elles guident nos décisions et nos interventions et se définissent ainsi :

❖ La passion du résident

Au cœur de toutes nos décisions, nos actions, nos processus et l'organisation, la passion du résident est notre raison d'être.

❖ Le bonheur

Par le respect, l'écoute, l'empathie, la valorisation, l'entraide; le bonheur de nos résidents, de leurs proches, du personnel et de tous les intervenants de l'organisation est au quotidien une priorité.

❖ L'excellence

Le bien est l'ennemi de l'excellence, viser l'excellence par la rigueur, le professionnalisme, la discipline, la qualité de notre équipe et la persévérance est notre devise.

❖ Le travail d'équipe

Le tout est plus grand que la somme des parties. Pour atteindre des niveaux d'excellence, l'organisation communique, coordonne, centralise ses efforts dans des stratégies et des objectifs communs.

❖ L'audace dans l'action

Dans notre organisation le statu quo n'est pas une solution, nous innovons, améliorons, créons en étant courageux et audacieux. Nous voulons être les leaders dans notre domaine.

1. LES SERVICES DU CHSLD

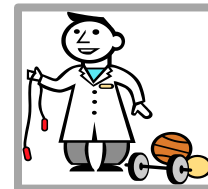
Vous trouverez dans cette section les services offerts par le CHSLD. Mais avant tout, il est important d'obtenir votre consentement comme l'exige le ministère de la Santé et des Services sociaux, voilà donc pourquoi nous vous faisons remplir le formulaire :

DG-18-A1 Formulaire de consentement

1.1 Les services de soins de santé et d'assistance

Les services de soins de santé et d'assistance sont les deux services majeurs du CHSLD. Un personnel compétent et qualifié assure l'ensemble des soins 24 heures par jour; l'équipe de soins est composée de l'infirmière, intervenante pivot de la coordination de vos soins et services, ainsi que de l'infirmière auxiliaire et de préposées aux bénéficiaires. Les équipes de soins sont sous la responsabilité d'une gestionnaire. C'est à cette responsable des soins infirmiers et services cliniques que vous devrez vous adresser pour toute demande ou situation particulière que vous souhaitez traiter et à laquelle votre infirmière ne peut répondre.

La participation du résident et de la famille est privilégiée. Par conséquent, une communication ouverte et respectueuse pour créer la relation de confiance est essentielle. L'infirmière vous invitera donc à une rencontre interdisciplinaire, peu de temps après votre admission, pour partager vos attentes et préoccupations, pour que l'ensemble des intervenants collabore à votre mieux-être en établissant un plan d'intervention adapté à vos besoins et à vos attentes. Par ailleurs, considérez qu'en tout temps, nous sommes disponibles pour vous écouter.



1.2 Les services médicaux

Dès votre admission, un médecin de l'établissement vous sera attribué pour assurer le suivi de votre état de santé. Les visites médicales se font régulièrement sur chaque unité de vie et si vous présentez un problème médical, en tout temps, un médecin de garde répondra à vos besoins.



1.3 Le service de pharmacie

En collaboration avec le médecin et les infirmières, le pharmacien assure les services pharmaceutiques et voit à ce que les médicaments soient utilisés de façon sécuritaire.

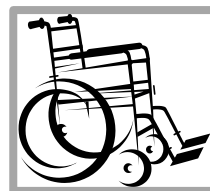
Si vous devez consulter des médecins spécialistes, nous vous demandons de rapporter votre prescription, qui sera ajoutée à votre dossier médical, car une personne hébergée en CHSLD ne peut se servir de sa carte d'assurance maladie pour acheter des médicaments. Il est aussi important d'aviser votre médecin ou l'infirmière si vous prenez des produits naturels ou autres, car ils peuvent produire des interactions indésirables avec vos autres médicaments et cela pourrait s'avérer dommageable pour votre santé.



1.4 Le service de réadaptation physique

Le service de réadaptation, qui regroupe l'ergothérapie et la physiothérapie, contribue au maintien et, si possible, à l'amélioration de votre autonomie. Il permet aussi d'assurer votre confort.

L'ergothérapeute évaluera vos capacités physiques, cognitives et sociales, à travers vos activités quotidiennes (se laver, s'habiller, s'alimenter, se déplacer, se positionner au fauteuil et au lit, interagir avec l'entourage), et ce, afin d'établir, en collaboration avec les autres professionnels, un plan d'intervention adapté à vos besoins. Par exemple, l'ergothérapeute peut vous fournir un fauteuil roulant adapté à votre condition, si cela est nécessaire.

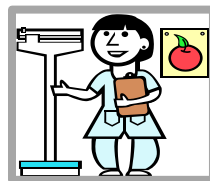


L'ergothérapeute peut aussi trouver des moyens pour améliorer votre confort au lit ou au fauteuil, vous suggérer des ustensiles adaptés, etc. La personne qui exercera le rôle de thérapeute en réadaptation physique évaluera vos capacités physiques actuelles, en matière de déplacement, d'équilibre, de mobilité, de force et d'endurance, afin de favoriser votre participation aux activités de la vie quotidienne par des exercices, de la marche, l'enseignement aux transferts (lit ↔ fauteuil), la mobilisation au lit et autres.

Pour toute information ou tout besoin, adressez-vous à l'infirmière qui, selon la situation, fera une demande auprès du professionnel concerné. Celui-ci, si nécessaire, vous contactera alors dans les meilleurs délais.

1.5 Le service de nutrition clinique

Le CHSLD met tout en œuvre pour vous offrir une alimentation adaptée à vos goûts et à vos besoins. Nous vous offrons une alimentation saine et équilibrée; nos menus sont élaborés en respectant les recommandations du « Guide alimentaire canadien ».



Une nutritionniste adaptera votre menu de base en tenant compte de vos goûts, aversions, allergies, capacités de mastication ainsi que de votre condition médicale. Ce plan de traitement nutritionnel individualisé est établi en collaboration avec vous et vos proches et est révisé et adapté, si besoin.

Comme manger se doit d'être un plaisir, le résident peut personnaliser son menu selon les choix offerts et qui respectent sa condition clinique et ses capacités de mastication et de déglutition. Aussi, si vous souhaitez vous faire apporter de la nourriture par un proche ou par livraison, assurez-vous auprès de l'infirmière de l'unité que les aliments sont appropriés à votre condition clinique. La nourriture apportée peut être placée dans le réfrigérateur de la salle à manger de l'unité de vie et les contenants identifiés (nom, numéro de la chambre, date d'expiration).

1.6 Le service des loisirs et du bénévolat

Le service des loisirs offre des activités diversifiées et adaptées aux capacités physiques et cognitives des résidents, en tenant compte du libre choix du résident, tout en assurant sa sécurité. La programmation des activités est basée sur les besoins et les intérêts des résidents (physique, intellectuel, social, divertissement, expression de la créativité). Ces activités, centrées sur votre bien-être et votre plaisir, favorisent votre épanouissement, et ce, dans un milieu de vie agréable et stimulant.



Un exemplaire de la programmation mensuelle est accroché sur le babillard de la chambre de chacun des résidents et sur les babillards communautaires. À l'occasion, des frais peuvent être demandés pour certaines activités ou sorties.

Le bénévolat occupe une place importante au sein de l'équipe et contribue à améliorer la qualité de vie du résident. En effet, grâce à l'implication des bénévoles, nous pouvons vous offrir une gamme élaborée d'activités. Les services offerts par les bénévoles peuvent être, par exemple, de l'accompagnement aux activités de loisirs (jeux, bricolage, fêtes, sorties), des visites d'amitié, de l'accompagnement lors d'un rendez-vous médical (si aucun proche n'est disponible), de l'accompagnement en fin de vie, etc.



Si un de vos proches désire se joindre à l'équipe de bénévoles, demandez-lui de communiquer avec nous. C'est avec plaisir que nous le rencontrerons et qu'ensemble nous trouverons la formule qui lui convient.

1.7 Le service de soins spirituels

Par sa présence, la personne qui intervient en soins spirituels accompagne le résident et ses proches afin de satisfaire leurs besoins spirituels et religieux dans le respect de leurs valeurs et de leurs croyances, selon leur cheminement personnel et collectif.

Un soutien individuel et personnalisé, selon les besoins exprimés par le résident ou la famille, aide à identifier le sens de ce qui est vécu durant les différentes étapes de la vie, dont celle de l'accompagnement en fin de vie.

Un lieu de culte est aménagé au rez-de-chaussée du CHSLD.

1.8 Le service psychosocial

Les résidents, ainsi que leurs proches, peuvent bénéficier d'un suivi psychosocial, si nécessaire, qui est effectué par une travailleuse sociale. Celle-ci veille à votre bien-être psychologique; elle contribue à votre intégration dans votre nouveau milieu de vie et voit au respect de vos droits. Elle peut aussi vous conseiller sur la pertinence de l'ouverture d'un régime de protection et vous apporter du soutien dans les différentes étapes de la vie.



1.9 Le service alimentaire

Le service alimentaire propose un menu équilibré, sur quatre semaines, répondant aux besoins nutritionnels des résidents. Les menus des dîners et des soupers, pour une semaine complète, sont affichés sur chaque unité. Vous pouvez choisir entre deux mets principaux ou, si ceux-ci ne vous conviennent pas, opter pour un repas de sandwiches. Les aliments sont préparés sur place par une équipe de cuisiniers diplômés.



Les repas sont servis à la salle à manger de l'étage. Les collations sont servies aux chambres, à la salle à manger ou durant les activités du service des loisirs.

Le temps alloué pour le repas respecte votre rythme et votre capacité à vous alimenter.

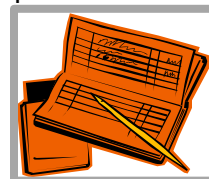
Pour le résident qui désire dormir le matin, il est possible d'aménager un horaire autre, sous certaines conditions.

Nous accueillons avec plaisir vos proches ou visiteurs qui désirent prendre un repas avec vous à la salle à manger du rez-de-chaussée. Le prix du repas doit être défrayé directement auprès du fournisseur (annexe 1). De plus, lors d'événements particuliers (Noël, Pâques ou autres) un menu spécial vous est préparé; des réservations sont requises si vous désirez manger avec vos proches lors de ces occasions.

1.10 Le service de comptabilité

Le service de comptabilité se fera un plaisir de vous aider à la gestion administrative de l'hébergement et des menues dépenses (compte en fidéicommiss).

Le paiement de l'hébergement doit être fait le premier de chaque mois pour couvrir les dépenses du mois courant. La contribution maximale par mois, établie par le ministère de la Santé et des Services sociaux, est déterminée au 1^{er} janvier de chaque année.



La direction de la contribution et de l'aide financière de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) détermine le montant de votre contribution. Ce montant est établi en fonction de vos biens, de vos avoirs et de vos revenus. Le montant maximum exigible est inscrit à l'annexe 1. La demande se fait à l'aide des formulaires suivants :

- DSA-GU-F10 RAMQ – Inscription ou modification – Contribution des adultes hébergés
- DSA-GU-F11 RAMQ – Identité du représentant et autorisation de communiquer des renseignements
- DSA-GU-F14 RAMQ – Demande d'exonération ou de réévaluation

Nous vous invitons de plus à lire les documents qui se trouvent dans votre pochette d'accueil :

- DSA-GU-F12 RAMQ – Dépliant – La contribution financière des adultes hébergés
- DSA-GU-F13 RAMQ – Feuillet – La contribution financière des adultes hébergés – Montant en vigueur

Lors de l'utilisation des services complémentaires, vous devez vous prévaloir du service du compte en fidéicommiss auprès de l'accueil. Afin de faciliter vos paiements d'hébergement et du compte en fidéicommiss, nous vous demandons de payer vos comptes par paiements préautorisés.

Les formulaires ci-dessous devront être signés :

- DSA-GU-F6 Formulaire d'autorisation de remise d'argent pour fins personnelles
- DSA-GU-F4 Formulaire d'autorisation de débits préautorisés (DPA)

Il suffit de vous présenter à l'accueil durant les heures d'ouverture, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Veuillez noter que des frais s'appliqueront si la provision au compte est insuffisante pour couvrir un chèque ou un paiement préautorisé (annexe 1).

2. LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'HÉBERGEMENT

2.1 Le service de coiffure

Les frais relatifs au service de coiffure (annexe 1) doivent être assumés par le résident. Les services offerts sont : coupe, mise en plis, permanente, etc. Afin de profiter de ces services, il vous suffit de remplir le formulaire disponible à l'accueil du CHSLD.



- DSA-GU-F3 Formulaire d'autorisation de coiffure

2.2 Le service de buanderie

Le CHSLD offre plusieurs possibilités pour l'entretien personnel de vos vêtements. Afin de faire un choix éclairé, toutes les options possibles vous seront expliquées à l'admission. Vous n'aurez qu'à indiquer votre choix sur le formulaire :



- DSA-08-A1 Formulaire de consentement
Choix du service d'entretien des vêtements personnels des résidents

Veuillez noter que tous les vêtements du résident doivent être identifiés avec des étiquettes au nom du résident, et ce, avant l'arrivée de ce dernier au CHSLD. En plus, des choix qui vous sont proposés pour la pose d'étiquettes, notre agente administrative à l'accueil peut vous fournir les coordonnées d'une couturière qui se fera un plaisir de vous rencontrer pour déterminer le prix des travaux à effectuer, et ce, après l'analyse de vos besoins.

2.3 Les soins de pieds

Les soins de pieds vous sont offerts, à vos frais, par une infirmière spécialisée en soins de pieds. Ces soins consistent à faire l'examen des pieds, à corriger certains problèmes, à couper et amincir les ongles, à traiter les ongles incarnés, les cors et callosités, etc. Ces soins sont recommandés, selon les besoins du résident, par le médecin ou l'infirmière.



2.4 Les services de téléphone, de câble et d'Internet

2.4.1 Le service de téléphone

Le seul service téléphonique possible est celui offert par le réseau du CHSLD. Vous devrez fournir votre téléphone.



2.4.2 Le service de câble

Le service de câble vous est offert avec Vidéotron. Si vous désirez plus d'options, vous devrez communiquer avec Vidéotron qui enverra une facture à votre attention pour ces options.



2.4.3 Le service d'Internet

Le service d'Internet est à vos frais. Vous devrez communiquer directement avec Vidéotron pour faire les arrangements nécessaires. Vidéotron enverra une facture à votre attention.



Pour faire une demande de service pour le téléphone et/ou le câble, vous devez remplir le formulaire ci-dessous et le déposer à l'accueil. Il faut compter de deux à trois jours pour ces services. Le détail des frais est inscrit à l'annexe 1.

- DSA-GU-F7 Formulaire de demande de service pour le téléphone, le câble et l'Internet

2.5 Les besoins spéciaux

Ces besoins comprennent, entre autres, les lunettes, les prothèses dentaires, les appareils auditifs, les chaussures orthopédiques, etc.

Chaque résident peut se prévaloir des besoins spéciaux moyennant une contribution, de 10 % à 100 %, déterminée par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

2.6 L'assurance pour vos biens personnels

Le CHSLD possède des assurances, mais le résident doit assumer la protection ou la conservation de tout objet considéré de valeur par celui-ci. Le CHSLD ne peut se porter responsable des effets ou des objets personnels appartenant aux résidents, sauf dans le cas où la responsabilité de l'établissement peut être engagée. La perte de prothèses dentaires, appareils auditifs, lunettes ou autre aide technique n'est pas assumée par l'établissement. Voilà pourquoi nous vous demandons de signer le formulaire qui stipule que le résident reconnaît qu'il doit assumer la protection ou la conservation de tout objet considéré de valeur.

- DSA-02-A4 Gestion des biens personnels

Considérant ce qui vient d'être mentionné, nous vous suggérons d'adhérer à une assurance complémentaire pour vos biens. Nous avons joint à votre pochette d'accueil de l'information concernant les services offerts par le cabinet J.P. Mallette et associés inc. Le coût approximatif pour l'assurance valeur à neuf pour vos bijoux, prothèses auditives, prothèses dentaires, lunettes, etc., est inscrit à l'annexe 1.



- DSA-02-A4a Programme d'assurance J.P. Mallette et associés inc.

3. L'HÉBERGEMENT

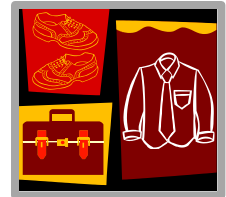
Outre les soins prodigués par le personnel infirmier, l'hébergement comprend, entre autres :

- Les repas
- Les sous-vêtements d'incontinence
- Les fournitures médicales
- Les médicaments inscrits sur la liste de l'assurance maladie du Québec
- Le désodorisant
- Le savon
- Le shampoing
- Les rasoirs
- Le dentifrice
- Les papiers mouchoirs



3.1 Vêtements et effets personnels

Le CHSLD est un milieu de vie qui s'apparente au milieu de vie naturel de la personne hébergée. Il va de soi que le résident est habillé en tenue de ville durant la journée. Cependant, les vêtements doivent être adaptés à la condition de l'individu pour faciliter sa participation, pour un habillage sans douleur et pour assurer sa sécurité lors de ses déplacements.



Privilégiez des vêtements amples, faciles à mettre ou à retirer, avec une fermeture éclair au lieu de boutons qui ont tendance à se détacher durant les lavages. Il est important que la personne ait suffisamment de vêtements pour couvrir une période d'au moins huit jours et, si possible, des vêtements lavables à la machine et d'entretien facile.

Voici ce que nous vous suggérons d'apporter :

- Vêtements de nuit : pyjamas, jaquettes, robe de chambre, pantoufles sécuritaires à semelles antidérapantes, caleçons, soutien-gorge et camisoles.
- Vêtements de jour : robes, pantalons, jupes, chandails, blouses, chemises, bas, souliers sécuritaires à semelles antidérapantes.
- Manteau, gilet, bottes et chapeau, ainsi que des verres fumés et un écran solaire pour les sorties à l'extérieur.
- Articles de toilette personnels : brosse à cheveux, peigne, maquillage et crème pour le corps, brosse à dents, rasoir électrique, boîte et pastilles nettoyantes pour prothèses dentaires, coupe-ongles, lime à ongles.

Il est recommandé d'attendre quelques jours après l'hébergement avant de rehausser la garde-robe de votre parent. Le personnel pourra alors vous suggérer et vous assister dans le choix de vêtements appropriés. Il est à noter que le confort et l'aisance du résident sont primordiaux.

Considérant que l'organisation ne peut se tenir responsable des pertes des effets personnels, il est nécessaire que tous les vêtements soient identifiés au nom du résident et que les effets tels que les lunettes, les prothèses dentaires, auditives ou autres soient gravés au nom du résident.

Le résident doit apporter sa carte d'assurance maladie, sa carte d'assurance sociale, une copie de son mandat, procuration ou testament de fin de vie, s'il y a lieu.

Vous pouvez apporter :

- Un fauteuil roulant, une marchette ou une canne, si actuellement vous utilisez un ou plusieurs de ces articles et pourvu qu'ils soient en bon état.
- Des photos ou des souvenirs qui vous rappellent des événements spéciaux; ils vous aideront à vous adapter à votre nouveau milieu.

Veillez NE PAS apporter :

- De bijoux, des œuvres d'art ou autres articles de valeur, étant donné que nous ne pouvons pas en garantir la sécurité.
- Des médicaments avec vous; tous les médicaments vous seront fournis par notre pharmacie.

3.2 Les heures de visite

Les visites peuvent se faire en tout temps; toutefois, l'intimité des autres résidents doit être respectée ainsi que leur sommeil.

Il peut arriver, lors d'une épidémie de gripes, gastroentérites ou autres, que les visites soient temporairement interrompues.

3.3 La décoration des chambres

Les couvre-lits et les tentures des chambres ont été choisis par une décoratrice qui s'est assurée de fournir des matériaux ignifuges, comme recommandé par les services de prévention des incendies.

Dans le but d'assurer une sécurité maximale au résident hébergé ainsi qu'à tout son entourage, lorsque vous désirez apporter du mobilier dans la chambre du résident, qu'il s'agisse d'un cadre, d'une chaise, d'une lampe, d'une chaîne stéréo, d'un téléviseur ou de toute autre chose, vous devez absolument remplir une demande qui doit être évaluée et approuvée par la direction. Respecter les dimensions du mobilier en vous informant auprès du chef d'unité.

Si la demande n'a pas été approuvée, la direction peut vous demander de rapporter ledit mobilier.

Veillez noter que :

- Les appareils de conditionnement d'air, les fours micro-ondes, les bouilloires, les cafetières, les grille-pain, les chauffages d'appoint, les bougies, les brûleurs, les appareils de friture ou tout autre objet jugé inadéquat sont strictement interdits.
- La salle de toilette ne peut être décorée sous aucune considération, puisque c'est une aire commune.
- Le personnel des services techniques du CHSLD se fera un plaisir d'installer tout objet (par exemple : un cadre) après l'approbation de votre demande.

3.4 La salle à manger de l'unité

Les salles à manger des étages sont à l'usage exclusif des résidents. Seule la personne aidante peut demeurer auprès du résident afin de lui prêter assistance (faire manger) lors du repas à la salle à manger de l'étage.



Si le parent ou le proche veut manger en présence du résident, il est invité à demeurer à la chambre ou à se rendre à la salle de vie familiale ou à la salle à manger du rez-de-chaussée. Lors des repas, les membres des familles doivent s'abstenir d'intervenir auprès des employés afin de favoriser le bon déroulement des repas et d'assurer une sécurité optimale à tous les résidents et à tous les employés.

De plus, les cuisinettes sont strictement réservées aux employés. Si vous avez besoin d'aliments qui sont au réfrigérateur de la grande salle à manger, veuillez svp vous adresser au personnel.

3.5 La salle à manger du rez-de-chaussée

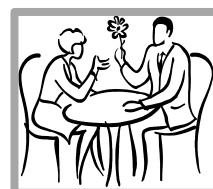
Les familles peuvent prendre leur repas à la salle à manger de l'établissement qui se trouve au rez-de-chaussée. Elles peuvent être accompagnées de leur parent hébergé qui pourra alors prendre son repas, lui aussi, à la salle à manger du rez-de-chaussée. Cependant, le plateau du résident est préparé à l'étage et doit être descendu par un membre de la famille.



Lorsque vous désirez obtenir un repas de la cuisine, vous devez vous présenter aux heures d'ouverture de la salle à manger du rez-de-chaussée pour le dîner. En ce qui concerne le souper, le repas devra être réservé par téléphone auprès du Service alimentaire avant 15 h. Si vous envisagez de venir en grand nombre, vous devez réserver avant 10 h pour le dîner.

3.6 La salle d'unité familiale

Lors d'une occasion spéciale, il vous est possible de réserver la salle d'unité familiale se trouvant sur l'étage de votre parent. Pour se faire, vous devez vous présenter à l'accueil, afin de remplir le formulaire pour la réservation et, par le fait même, vérifier la disponibilité de ladite salle. Il est strictement interdit d'allumer des chandelles, des brûleurs pour un appareil de fondu ou autre article de friture.



Veuillez noter que le rez-de-chaussée est une aire commune; ce n'est pas un espace qui peut être réservé et, pour des raisons de sécurité, il est strictement défendu d'y tenir des rassemblements que ce soit pour des réunions de famille, l'anniversaire d'un proche ou tout autre motif.

3.7 Les zones fumeurs

Le fumoir est à l'usage exclusif des résidents. Il est strictement interdit aux familles de fumer dans les fumoirs et sur les balcons. Les aires réservées se situent à l'extérieur sur la terrasse arrière de l'établissement et à l'avant de l'établissement à l'extrémité Est, qui se situe au-delà d'un rayon de 9 mètres des portes donnant accès à l'établissement. Nous comptons sur votre coopération.



4. LA BOÎTE À SUGGESTIONS

Nous avons mis à votre disposition une boîte à suggestions située devant le bureau de l'accueil. Vous pourrez y déposer à votre guise tout commentaire ou suggestion que vous désirez transmettre à la direction.



5. UNE APPROCHE SÉCURITAIRE POUR VOUS

Faisant l'objet du respect des droits des résidents et d'un engagement mutuel au respect de ces droits, notre code d'éthique fait référence, entre autres, à un milieu de vie sécuritaire pour les résidents. Selon nos croyances, notre culture, nos perceptions, la sécurité peut prendre différentes formes, mais peut aussi prêter à différentes interprétations.

DG-CO-01 Code d'éthique



6. LES COMMUNICATIONS

Le jour de votre admission, il est important que nous vous prenions en photo. Cette photo nous permet de vous identifier plus facilement, particulièrement au moment de vous donner vos médicaments ou faire tout autre traitement. Voilà pourquoi nous vous demandons de signer le formulaire ci-dessous :

DSA-GU-F5 Formulaire d'autorisation pour photographies MSSS

De plus, il est important de tenir compte des points suivants, en ce qui concerne les communications :

- Si vous avez à téléphoner à l'infirmière de l'étage, le faire entre 9 h et 11 h, 13 h et 16 h et après 21 h, à moins d'une urgence.
- Pendant la distribution des médicaments, éviter d'interpeller l'infirmière ou l'infirmière auxiliaire afin d'éviter les erreurs. Si vous avez besoin de lui parler, convenir d'un moment favorable.
- Aviser l'infirmière et le médecin de toutes allergies ou intolérances à certains médicaments et aliments.
- Par mesure de sécurité, aviser l'infirmière ou le médecin, si vous pensez prendre des vitamines, des produits naturels, des médicaments en vente libre ou des crèmes, car le risque d'interaction médicamenteuse est réel.
- Participer à la réalisation du plan de traitement et à la rencontre de l'équipe interdisciplinaire à laquelle vous êtes conviés.
- Informer l'infirmière ou la responsable des soins infirmiers et services cliniques d'un problème particulier ou d'une situation spécifique pouvant nuire à la sécurité.
- Pour respecter la confidentialité des informations, le poste des infirmières est un lieu de travail réservé au personnel; vous ne pouvez pas vous y présenter à moins que l'on vous ait demandé de le faire.

6.1 La demande de services privés

Si vous désirez obtenir des services privés, par une personne de l'extérieur, il est essentiel d'en informer la responsable des soins infirmiers et services cliniques, de vous enquérir des règlements, et de remplir le formulaire à cet effet, sans quoi le service ne peut être offert.

6.2 La prévention des infections

- Respecter les mesures d'hygiène et de prévention telles que le lavage des mains, l'étiquette respiratoire, la vaccination et toutes les autres directives en lien avec votre sécurité et celle du résident lors d'une technique particulière à l'étage. Les informations nécessaires vous seront émises par les infirmières ou l'infirmière en prévention et contrôle des infections.
- Lors d'écllosion ou épidémie, des directives spécifiques sont émises pour lesquelles votre engagement à les respecter est requis.
- S'assurer que le résident possède ses articles de toilette personnels.

Nous avons joint à votre pochette le guide-conseils ci-dessous que nous vous invitons à lire :

- DSI-PCI-GU-01 Guide-conseils en prévention des infections pour les proches et les visiteurs

6.3 L'environnement

- Remplir un formulaire, si vous désirez apporter du matériel ou de l'équipement supplémentaire. Vous devez vous adresser à la responsable des soins infirmiers et services cliniques.
- Porter des chaussures et des pantoufles avec semelles antidérapantes.
- Identifier les objets personnels et les vêtements.
- Graver le nom du résident sur les lunettes, prothèses dentaires, etc.
- Ne placer aucun objet sur la lampe au-dessus du lit.
- Ne pas mettre de tapis dans la chambre.
- N'ajouter aucun élément décoratif ou meuble dans la salle de toilette conjointe.

6.4 Les animaux domestiques

Si vos visiteurs désirent amener, lors de leur visite, un animal domestique, vous devez vous adresser à l'accueil pour obtenir un permis de circulation.

6.5 Les équipements

Si vous possédez une aide à la mobilité personnelle (marchette, fauteuil, etc.), il est important que cet équipement soit en bonne condition d'utilisation. En ce sens, notre personnel qualifié peut vous aider à en évaluer l'état. Si des réparations doivent être faites, vous devrez assumer les frais.

6.6 L'aide et le soutien au décès

Au cours de cette période de vie au CHSLD surviennent des moments heureux, mais aussi des moments éprouvants. Nous comprenons que vivre la perte d'un être cher n'est pas toujours facile et nous sommes là pour vous accompagner et vous supporter. Malheureusement durant ces moments de tristesse, nous devons faire des demandes qui souvent apparaissent comme non compatissantes. Mais sachez que si nous vous interpellons pour que la chambre soit libérée de son contenu le plus rapidement possible, soit dans les 24 heures, c'est qu'une autre personne attend d'être hébergée. Pour nous, cette démarche s'avère difficile, car tout comme vous, nous savons que le moment n'est pas opportun; cependant, nous vous remercions de nous recevoir, malgré votre chagrin.

6.7 Les mesures de sécurité

En cas d'urgence, nous devons vous joindre, par conséquent, assurez-vous que vos coordonnées sont toujours à jour.

Si votre parent possède des objets de valeur et que vous voulez les mettre sous clé, vous devez vous adresser à la responsable des soins infirmiers et services cliniques.

Une carte d'accès vous sera remise pour entrer au CHSLD; celle-ci sert de clé. Si vous la perdez, veuillez prendre les mesures nécessaires en vous adressant à l'accueil qui verra à son remplacement, sinon l'accès peut vous être refusé. Vous avez droit à cinq (5) cartes d'accès par famille.

En cas de perte, destruction ou dommage imputable à la personne détentrice, le premier remplacement sera gratuit et des frais (annexe 1) seront réclamés pour un deuxième remplacement.

Si vous êtes dans l'établissement et que vous entendez le mot « code » suivi d'un « nom de couleur », référez-vous à votre carte d'accès pour en connaître la signification. Nous vous demandons alors de respecter les consignes qui seront émises par les infirmières.

Dans le respect de ces consignes, la sécurité occupe la place que l'on veut lui donner, et ce, dans l'intérêt de tous et surtout pour le résident lui-même.

7. LE COMITÉ DES RÉSIDENTS

Le comité des résidents se compose de résidents et/ou de membres de leur famille élus par l'ensemble des résidents de l'établissement. Les responsabilités principales de ce comité consistent à :

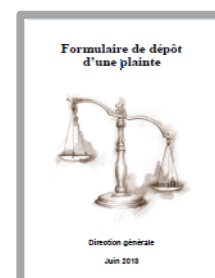
- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.
- Évaluer le degré de satisfaction du résident à l'égard des services obtenus du CHSLD.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents.
- Accompagner et assister un résident, qui en a fait la demande, dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Ce comité est complètement autonome dans son rôle et ses fonctions. Tous les renseignements que vous transmettez au comité des résidents demeurent confidentiels.

8. LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Le CHSLD, en lien avec sa mission, s'engage à offrir à sa clientèle des soins et services personnalisés et de qualité dans un milieu de vie adapté aux besoins des résidents.

Ainsi, selon l'article 33 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le résident ou son représentant est en droit de manifester son insatisfaction, d'avoir recours et de recevoir le soutien approprié, si nécessaire.



La personne responsable de l'examen d'une plainte est le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Il est nommé par le Conseil d'administration de l'établissement.

À titre de résident ou de son représentant, si vous avez une insatisfaction à manifester, voici la démarche à suivre :

- a) Vous adressez à l'infirmière de l'unité pour lui faire part votre insatisfaction.
- b) Si la solution n'est pas à votre satisfaction, contactez la chef d'unités.
- c) Si votre insatisfaction demeure, adressez-vous à la directrice des soins infirmiers et services cliniques.

9. LA PROCÉDURE D'EXAMEN D'UNE PLAINTE (art. 33, LSSSS)

Selon le règlement, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le Conseil d'administration du respect des droits des résidents et du traitement diligent de leurs plaintes. Il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance au résident qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.

- a) Pour formuler une plainte, le résident ou son représentant demande à rencontrer le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. La plainte sera enregistrée sur le formulaire de dépôt d'une plainte indiqué ci-dessous et que vous retrouvez dans votre pochette d'accueil; ce formulaire fait office de document officiel. Veuillez, svp, le déposer dûment rempli dans la boîte à « Courrier et suggestions » située à l'accueil.

DG-07-A1 Formulaire de dépôt d'une plainte

Nous vous invitons à lire également les documents ci-dessous qui se retrouvent également dans votre pochette d'accueil :

DG-07-A1a Dépliant – Vous vivez une situation difficile (Le protecteur du citoyen)

DG-07-A1b Dépliant – La maltraitance envers les personnes âgées

- b) La plainte peut être verbale ou écrite. En tout temps, le plaignant peut être assisté pour la formulation ou le dépôt de la plainte. Les personnes ressources sont le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, un représentant du comité des résidents ou l'organisme d'aide en Montérégie soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie (CAAP).
- c) À la réception de la plainte verbale ou écrite, le commissaire a 45 jours civils pour émettre ses conclusions. Si la plainte concerne un médecin, dentiste ou pharmacien, elle sera transférée au médecin examinateur. Le délai d'examen est de 45 jours civils à compter de la date de transfert au médecin examinateur.
- d) À la réception du rapport écrit des conclusions du commissaire local, si le plaignant est en désaccord avec les conclusions ou que les conclusions n'ont pas été communiquées dans les délais prévus, il peut en appeler au Protecteur du citoyen ou au comité de révision pour une plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien.
- e) Comme décrit dans la loi du Protecteur du citoyen, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit en informer le résident et le faire par écrit.
- f) Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des résidents et favoriser le respect de leurs droits.

RÉFÉRENCES

« Bienvenue chez vous! – Guide d'accueil à l'intention du résident », CSSS de Rimouski-Neigette, février 2012.

« Guide d'accueil des résidents – Bienvenue », Résidence Berthiaume-Du Tremblay, avril 2012.

COÛT DES SERVICES

Point 1.9 Le service alimentaire (payable directement auprès du fournisseur)

Plat principal :	4,99 \$	plus taxes
Repas complet (soupe, plat principal, dessert et breuvage) :	6,99 \$	plus taxes

Point 1.10 Le service comptable

Coût maximum mensuel pour une chambre individuelle :	1 758,30 \$
Provision insuffisante pour couvrir chèque ou paiement préautorisé :	25 \$

Point 2.1 Le service de coiffure (taxes incluses)

Services

Shampooing et mise en plis	20,00 \$
Shampooing, coupe et séchage	20,00 \$
Shampooing, coupe et mise en plis	38,00 \$
Shampooing et séchage	8,00 \$

Coloration

Rince à l'eau	5,00 \$
Colorant – Teinture (seulement)	29,00 \$

Permanentes (comprend le shampooing, la coupe et la mise en plis)

Naturama Jojoba (huile de jojoba)	57,00 \$
Quantum Exothermique (cheveux gris ou blancs)	63,00 \$
Outer Limits (revitalisante)	67,00 \$

Hommes

Coupe (seulement)	15,00 \$
Shampooing, coupe et cheveux placés	20,00 \$

Services additionnels (extras)

Aller chercher et reconduire le résident	5,00 \$
Service à l'étage	5,00 \$

Point 2.4 Les services de téléphone, de câble et/ou d'Internet

Le service de téléphone

Coût d'installation :	29,95 \$	plus taxes*
Coût mensuel :	19,95 \$	plus taxes*
Service d'interurbain pour appels faits au Canada :	0,05 \$	la minute

Le service de câble (payable au CHSLD de Sainte-Catherine S.E.C.)

Coût d'installation :	29,95 \$	plus taxes*
Coût mensuel pour le service Télémax numérique :	28,25 \$	plus taxes*

* Sujet à changement

Point 2.6 L'assurance pour vos biens personnels

Valeur à neuf; bijoux, prothèses auditives ou dentaires, lunettes, etc. :	185 \$	environ
---	--------	---------

Point 6.7 Les mesures de sécurité

Cartes d'accès; en cas de perte, destruction ou dommage imputable à la personne détentrice pour un 2 ^e remplacement; le 1 ^{er} étant gratuit.	5 \$
---	------