

Guide d'accueil du résident et de ses proches

Bienvenue dans votre nouveau milieu de vie

Centre d'hébergement Laurent-Bergevin
Centre d'hébergement de Vaudreuil
Centre d'hébergement de Coteau-du-Lac
Centre d'hébergement de Rigaud



Table des matières

Bienvenue!	4
La mission de nos centres d'hébergement	5
Nos centres d'hébergement	6
Éthique et service à la clientèle	7
Admission.....	7
Formalités	8
Contribution mensuelle.....	8
Changement de milieu de vie.....	9
Votre environnement	9
Attribution de la chambre	9
Aménagement de la chambre	9
Téléviseur.....	9
Téléphone	10
Climatisation.....	10
Votre sécurité	11
Vos biens personnels et de valeur	12
Trousse d'hygiène personnelle	12
Besoins spéciaux	13
L'usage du tabac	13
Vos visiteurs.....	14
Sorties	14
Les soins et services offerts	15
Rencontre interdisciplinaire	15
Service de soins infirmiers et d'assistance.....	15
Service médical.....	16
Service de pharmacie.....	16
Service de réadaptation	16
Service social	17
Service alimentaire et de nutrition clinique	17
Service de soins buccodentaires.....	18
Service de loisirs	18
Service d'éducation spécialisée	18
Service de soins spirituels.....	18
Bénévoles	19
<i>Guide d'accueil du résident et de ses proches</i>	2

Service de buanderie	19
Services administratifs	20
<i>Fiducie</i>	20
Service de coiffure/soins des pieds	20
Service de courrier	20
Prévention des infections	21
Le comité des résidents et	22
le comité des usagers	22
La qualité des services et le traitement des insatisfactions	22
Les fondations	23
En conclusion.....	23

Version :
715105-001/janvier2015/interne/versionélectronique

Bienvenue!

C'est avec plaisir que la direction ainsi que les membres du personnel, les bénévoles et les résidents du centre d'hébergement vous accueillent et vous souhaitent la plus cordiale bienvenue.

Nous espérons que vous trouverez ici un nouveau milieu de vie qui saura vous plaire et répondre à vos besoins.

Ce guide d'accueil contient plusieurs renseignements utiles et a pour but de vous familiariser avec le centre d'hébergement et de faciliter votre intégration dans votre nouvel environnement. Il vous servira d'aide-mémoire ou de complément d'information.

En tout temps, nous nous efforcerons de vous apporter soutien et assistance en collaboration avec le comité des résidents. Ensemble, nous veillerons à vous offrir un environnement agréable et adapté à votre condition.

Bonne lecture!



La mission de nos centres d'hébergement

Nos centres d'hébergement vous offre un milieu de vie substitut, parce qu'il vous est devenu impossible de demeurer à domicile, de façon permanente ou temporaire. Notre personnel compétent et attentif vous prodiguera des soins professionnels pour répondre à vos besoins.

Notre philosophie d'intervention est basée sur une approche globale et personnalisée. Chaque personne admise au centre est un être humain unique par sa personnalité, son histoire, ses convictions, ses désirs et ses besoins. Nous plaçons le résident au coeur de nos préoccupations.

Nous favorisons l'approche *milieu de vie* en faisant en sorte que vous vous sentiez comme chez vous. Nous respectons la liberté des résidents de décider et de choisir et favorisons le maintien des capacités et la promotion de l'autonomie. Notre approche est basée sur la dignité, l'adaptation aux besoins, la bienveillance et l'accompagnement dans les activités au quotidien.

Nos centres d'hébergement

Centre d'hébergement de Vaudreuil

408, avenue Saint-Charles
Vaudreuil-Dorion J7V 7M9
Tél. : 450 455-6177
Télééc. : 450 455-1998



Centre d'hébergement Laurent-Bergevin

200, boulevard Perrot
L'Île-Perrot J7V 7M7
Tél. : 514 453-5860
Télééc. : 514 453-8939



Centre d'hébergement de Coteau-du-Lac

341, chemin du Fleuve
Coteau-du-Lac J0P 1B0
Tél. : 450 763-5951
Télééc. : 450 763-5953



Centre d'hébergement de Rigaud

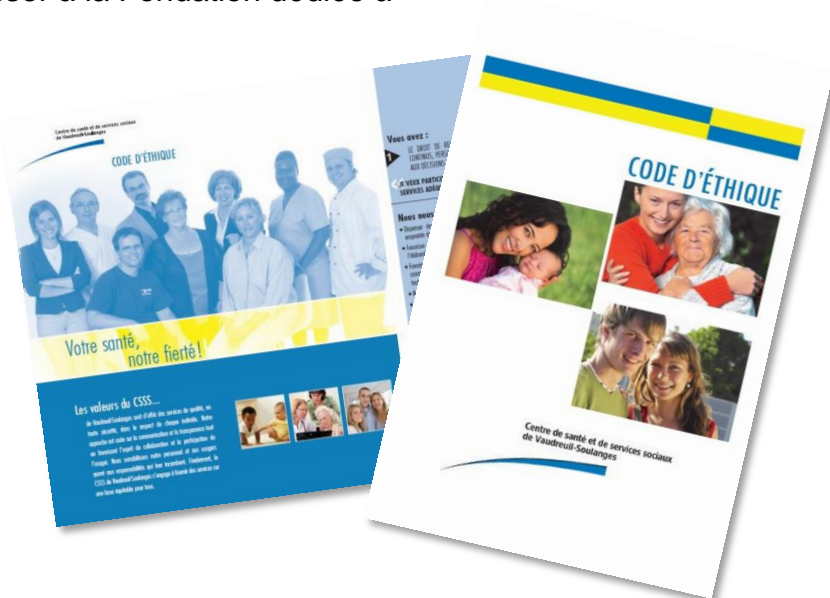
5, rue D'Amour
Rigaud J0P 1P0
Tél. : 450 451-5329
Télééc. : 450 451-6370



Notre programme de Centre de jour offre des activités aux personnes âgées et autres adultes en perte d'autonomie vivant à domicile. Ce programme vise le soutien à domicile des personnes référées par le CLSC. Différents lits de programmes sont également disponibles pour la clientèle tels que l'hébergement temporaire pour du répit ou l'hébergement temporaire et permanent en unités SCPD (symptômes comportementaux et psychologiques de la démence).

Éthique et service à la clientèle

Le CSSS s'est doté d'un code d'éthique pour guider la conduite de tous, qui vous est remis à l'admission. Nous vous invitons à le consulter pour connaître les valeurs importantes de notre organisation. Sachez que notre personnel, nos stagiaires ainsi que nos bénévoles sont assujettis à la confidentialité et ne peuvent par ailleurs recevoir de pourboires ou de cadeaux d'aucune sorte. Toutefois, si vous désirez faire un don au centre, vous pouvez vous adresser à la Fondation dédiée à votre établissement (voir page 23).



Admission

Compte tenu des nombreuses personnes en attente d'une place en hébergement, l'admission doit se faire dans les 48 heures suivant la libération d'une chambre. Dans ce même ordre d'idées, lorsque vous laisserez la chambre, un délai de 24 heures est octroyé pour récupérer les biens personnels afin de nous permettre de préparer la chambre pour la prochaine admission. Nous nous excusons à l'avance des inconvénients que cela peut vous causer. Si vous êtes dans l'impossibilité de respecter ce délai, veuillez en discuter avec le chef d'unité afin de prendre des dispositions concernant les effets personnels de votre proche sans quoi l'établissement devra en disposer selon la politique en vigueur.

Formalités

Lors de l'admission, les documents suivants sont requis :

- Carte d'assurance-maladie, cartes des hôpitaux fréquentés et numéro d'assurance sociale;
- Spécimen de chèque;
- Données financières, si pertinentes : livret de banque, relevé de taxes, preuve d'assurance, préarrangements funéraires, preuve du mandat homologué, de curatelle ou copie du mandat non homologué.

Vous aurez également à fournir certaines informations telles que le nom du père et de la mère. Vous devrez nous indiquer le nom d'une personne répondante ainsi que son numéro de téléphone ou son adresse. Cette personne sera le lien avec l'établissement. Nous aurons besoin des noms et du numéro de téléphone des personnes à joindre en cas d'urgence. Il est important de nous informer en cours de séjour s'il y a un changement de désignation de votre représentant légal.

Contribution mensuelle

À l'admission, votre contribution est établie provisoirement. Par la suite, votre contribution sera calculée en fonction de votre situation financière et des normes établies par la Régie de l'assurance-maladie du Québec. Cette contribution est indexée périodiquement. Votre contribution est payable le premier de chaque mois, pour le mois en cours. Nous favorisons le paiement préautorisé. À l'arrivée, la contribution est payable le premier jour d'occupation. Au départ, la contribution est calculée selon les journées d'occupation pendant le mois. La journée du départ n'est pas facturée.



Changement de milieu de vie

Nous avons la responsabilité et l'obligation de nous assurer que les résidents bénéficient d'un milieu de vie qui est le plus adapté à leur condition. Dans cet ordre d'idées, **en tout temps nous pouvons procéder à des changements de chambre, d'unité, de centre d'hébergement au sein de notre CSSS ou à l'orientation vers un autre type de ressource** (intermédiaire pour perte d'autonomie physique ou cognitive, de type familial, coopérative d'habitation, etc.). Vous serez informé et accompagné dans cette démarche.

Votre environnement

Attribution de la chambre

Les chambres sont attribuées selon la disponibilité et les besoins particuliers de certains résidents qui sont évalués par les professionnels du centre.

Aménagement de la chambre

La chambre est entièrement meublée et possède toutes les commodités. Nous vous invitons à décorer votre environnement selon vos goûts : couvre-lit, rideaux, photos, tableaux, etc. Communiquez avec le chef d'unité pour connaître les règles de sécurité et d'entretien, particulièrement pour les unités spécialisées. Sachez qu'un tissu à l'épreuve du feu est requis pour les rideaux et que vous devez utiliser les tringles sur place pour les installer. Toutefois, l'entretien des rideaux et des couvre-lits personnels devient la responsabilité de chaque famille. Pour des raisons de sécurité, nous vous demandons d'aviser le chef d'unité de tout changement dans la disposition du mobilier et de toute demande spéciale. Nous vous demandons d'éviter de trop encombrer la chambre afin de respecter les règles d'hygiène et salubrité et de tenir compte de votre mobilité, de votre sécurité et de celle du personnel lors des déplacements.

Téléviseur

Des téléviseurs sont disponibles dans certains salons. Une entrée du câble est disponible dans votre chambre, si vous souhaitez faire usage d'un téléviseur personnel. Si vous désirez vous abonner au câble, vous devez communiquer avec Vidéotron pour

un abonnement et ce service est à vos frais. Vous pouvez également vous abonner à Internet à vos frais. Nous vous suggérons de demander la facturation à l'adresse du répondant pour faciliter le paiement dans les échéanciers requis.

Veillez vous assurer de tenir compte des indications suivantes :

- La grandeur des téléviseurs à écran plat est limitée à 42 pouces et ceux-ci seront installés sur un support mural. Pour de très petits téléviseurs (± 19 pouces), il sera possible de les installer sur un support allant sur un meuble après entente avec l'ouvrier de maintenance.
- L'établissement achète le support mural et procède à son installation dans la chambre du résident, à l'endroit jugé le plus approprié selon l'établissement. Le coût du support mural et les frais d'installation sont facturés au résident.
- Lors du départ du résident du centre d'hébergement, le répondant qui désire récupérer le téléviseur et le support mural devra le faire dans un délai de 24 heures. Le répondant est responsable de communiquer avec le câblodistributeur pour le débranchement.

Téléphone

Si vous désirez avoir le téléphone dans votre chambre, vous devez faire les démarches nécessaires et en assumer les frais d'installation de même que les frais mensuels. À titre d'information, vous pouvez louer un appareil pour malentendant ou tout autre appareil particulier. L'accès à un téléphone de courtoisie est disponible dans chaque centre, mais notez que les frais d'interurbains vous seront facturés. Dans les unités spécifiques, nous vous suggérons d'en discuter avec le chef d'unité.

Climatisation

Si vous désirez un climatiseur, vous devez compléter le formulaire prévu à cet effet auprès de l'agent administrative de l'accueil de votre centre. La location du climatiseur est à vos frais.

Votre sécurité

Nos centres sont des milieux de vie aussi sécuritaires que possible. Toutes les chambres de même que les toilettes et les salles de bains sont munies d'une cloche d'appel; n'hésitez pas à demander de l'aide. Chaque centre est muni de gicleurs et d'un système d'alarme complet en cas d'incendie. S'il y a une alarme générale, attendez les instructions que le personnel vous donnera selon les plans de mesures d'urgence établis. Les responsables du Service des incendies et des Services techniques de la Ville sont informés de notre plan de mesures d'urgence.

Pour des raisons de sécurité, il est défendu d'utiliser des appareils électriques à éléments chauffants dans votre chambre. Seuls les câbles d'extension approuvés CSA et les barres d'alimentation munies de protecteurs de surcharge homologués ULC 1449 ou CSA 22.2 sont permises. Nous vous demandons de consulter le chef d'unité pour l'équipement électrique que vous désirez apporter.

Lors d'évènements spéciaux ou d'anniversaire, vous ne pouvez utiliser de chandelles ou de feux de Bengale, que ce soit dans les chambres ou dans les salles communes, car ceux-ci déclenchent l'alarme incendie.

NE SONT PAS AUTORISÉS DANS LA CHAMBRE :

- Grille-pain
- Calorifère d'appoint
- Fer à repasser
- Coussin ou couverture électrique
- Lampions, cierges, chandelles, feux de Bengale
- Rond de poêle et micro-ondes
- Ensemble à fondue
- Tout autre objet jugé dangereux.

Le rangement de certains articles peut faire l'objet de recommandations pour assurer la sécurité des résidents.

Vos biens personnels et de valeur

Comme plusieurs personnes circulent dans le centre, nous vous suggérons de ne pas garder d'objets de valeur dans votre chambre et de ne garder que de petites sommes d'argent. Le centre n'assure pas la surveillance d'objets personnels et n'est pas responsable de la perte ou de la disparition d'objets, de vêtements ou d'argent que vous décidez de garder à votre chambre. Notez que vous disposez d'une clé pour verrouiller la porte de votre chambre.

Trousse d'hygiène personnelle

Nous vous fournissons les articles suivants :

- Papiers mouchoirs sur l'unité
- Désodorisant
- Dentifrice
- Boîtier pour prothèses dentaires
- Crème pour le corps
- Savon et shampoing

Nous utilisons des produits achetés par l'entremise d'un contrat. Si vous préférez des produits d'une autre marque, vous êtes responsable de vous les procurer à vos frais.

Nous vous suggérons d'avoir les articles suivants selon vos besoins :

- Rasoir personnel identifié (personnes autonomes)
- Miroir, peigne et brosse
- Rasoir électrique identifié (personnes ayant besoin d'assistance)
- Rince-bouche
- Gel à raser et lotion après rasage
- Brosse à dents
- Revitalisant
- Nettoyeur pour prothèses dentaires

Le rangement de certains articles pourrait faire l'objet de recommandations particulières pour assurer la sécurité des résidents.

Besoins spéciaux

Il est important de valider auprès du chef d'unité qui vous indiquera les procédures à suivre pour remplacer ou obtenir les articles suivants : lunettes, prothèses dentaires, appareils auditifs, aide à la communication, bas supports, chaussures orthopédiques, aide à la mobilité. Une partie du coût peut être absorbée par le centre selon les modalités déterminées par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Des montants maximums par article sont établis, alors nous vous suggérons de vous informer avant de procéder à l'achat ou au remplacement de ces objets.

L'usage du tabac

Dans chaque centre, en vertu de la Loi sur la protection des non-fumeurs, la direction interdit l'usage du tabac dans les endroits publics. Un fumoir est réservé à l'usage exclusif des résidents. Tous les visiteurs qui fument à l'extérieur doivent respecter le périmètre identifié de neuf mètres.



Vos visiteurs

Le centre se veut un milieu de vie le plus accueillant possible pour vous et vos proches. En tout temps, vous pouvez recevoir des visiteurs. Cependant, considérez que la porte d'entrée est verrouillée en soirée et que les visiteurs doivent alors sonner et s'identifier.

Les visiteurs peuvent prendre un repas avec vous en tout temps, à leur frais.

Les groupes de visiteurs de plus de deux (2) personnes devront faire les réservations de repas auprès de l'agente administrative du centre au moins 24 heures à l'avance.

Certaines salles peuvent être à la disposition des visiteurs, vous pouvez les réserver auprès de l'agente administrative. De plus, durant la belle saison, vous êtes invités à utiliser les terrasses extérieures.

Sorties

Nous vous demandons d'aviser en tout temps l'infirmière lorsque vous prévoyez vous absenter pour un repas, un rendez-vous ou un séjour à l'extérieur. Lors d'un séjour à l'extérieur, un avis de 48 heures est demandé afin de permettre l'organisation de la sortie. L'établissement n'assume pas les frais de transport pour des motifs personnels.



Les soins et services offerts

Des professionnels de disciplines variées forment une équipe interdisciplinaire qui évalue les besoins spécifiques de chaque résident. Elle est formée des membres du personnel suivant :

- Médecin
- Ergothérapeute
- Thérapeute en réadaptation physique
- Intervenant social
- Nutritionniste
- Infirmière
- Conseillère en psychogériatrie
- Conseillère en soins palliatifs
- Inhalothérapeute
- Technicien en loisirs
- Éducateur spécialisé
- Intervenant en soins spirituels
- Hygiéniste dentaire
- Infirmière auxiliaire
- Préposé aux bénéficiaires

Rencontre interdisciplinaire

Dans les semaines après votre admission, vous serez évalué, selon votre condition, par certains de ces professionnels.

En vue de l'élaboration de votre plan d'intervention pour déterminer vos besoins et services, vous serez invité à participer à une rencontre avec certains intervenants impliqués auprès de vous. Votre répondant pourra se joindre à vous ou vous remplacer lors de la rencontre. Par la suite, votre condition sera réévaluée une fois par année ou au besoin.

Service de soins infirmiers et d'assistance

L'équipe de soins est composée d'un chef d'unité de vie responsable de l'organisation et de la qualité des soins, d'une infirmière, en complémentarité avec les infirmières auxiliaires et les préposés aux bénéficiaires. Notez que des soins infirmiers et d'assistance sont disponibles 24 heures sur 24.

L'équipe de soins est présente pour offrir du soutien et de l'accompagnement lors de vos activités de la vie quotidienne. Vous avez le droit de réclamer que vos soins intimes soient offerts par une personne de votre sexe; nous ferons en sorte d'y répondre selon la disponibilité du personnel concerné.

Service médical

Des visites médicales régulières sont prévues au centre afin d'assurer un suivi lorsque votre condition le requiert. Une équipe de médecins offre le service de garde 24 heures. Lorsqu'une consultation chez un médecin spécialiste est requise, l'infirmière s'occupe de prendre votre rendez-vous et d'établir, avec vous ou votre famille, le mode de transport ainsi que les besoins d'accompagnement des proches ou de bénévoles. L'établissement assume les frais de transport lorsque le résident est dirigé vers un centre hospitalier. Des frais peuvent être exigés par les médecins pour remplir certains formulaires à votre demande; vous en serez informé.

Service de pharmacie

Un service de pharmacie centralisé est offert pour nos quatre centres. Le mandat du service est de promouvoir l'usage rationnel des médicaments dans l'établissement et d'assurer des fonctions adéquates de préparation et de distribution des médicaments. Les médicaments qui vous sont prescrits par le médecin sont fournis et défrayés par le centre, dans la mesure où ils sont inscrits au formulaire de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Veuillez aviser votre médecin avant de prendre des produits naturels ou en vente libre afin de valider les interactions avec votre médication usuelle.

Service de réadaptation

Ce service a pour but de maintenir votre autonomie le plus longtemps possible en collaboration avec l'équipe de soins. L'ergothérapeute évalue les activités de la vie quotidienne (les transferts, l'hygiène, l'utilisation des toilettes, les déplacements, les mesures de contrôles, etc.) et intervient pour offrir des solutions adaptées selon les déficits physiques ou cognitifs du résident. Elle peut également vous procurer les équipements d'appoint requis par votre condition. La technicienne en réadaptation physique collabore à l'exécution du plan d'intervention de maintien des capacités. Les services de réadaptation sont offerts sur prescription médicale ou sur référence de l'équipe interdisciplinaire.



Service social

Ce service est offert sur référence de l'équipe interdisciplinaire, ou d'un professionnel. L'intervenant social peut soutenir le résident ainsi que les proches dans son adaptation au nouveau milieu ou à toute autre situation problématique. Il peut également agir comme médiateur entre le réseau familial et le milieu de vie. Il peut également soutenir les familles et le résident dans les démarches d'ouverture de régime de protection, d'homologation de mandat en cas d'inaptitude, de défense des droits, de changement de milieu de vie.

Service alimentaire et de nutrition clinique

Les repas et les portionnements sont préparés selon le Guide alimentaire canadien et les besoins de nos résidents. Une politique alimentaire est d'ailleurs en vigueur au CSSS de Vaudreuil-Soulanges. Le menu cyclique de six semaines est modifié deux fois par année, à l'automne et au printemps, et tient compte des goûts exprimés par les résidents, par le biais de différents comités ou des feuilles de commentaires remises. Les menus sont affichés dans les unités et la salle à manger. Des alternatives au repas sont également offertes. Les repas sont servis selon votre condition ou votre préférence : à votre chambre, à l'unité ou à la salle à manger. Des collations sont servies en après-midi et en soirée. Dans un but d'amélioration, des formulaires d'appréciation des repas sont disponibles et vos commentaires sont appréciés.

Il est possible que votre famille vous apporte des repas de l'extérieur pour consommation immédiate. Nous demandons aux familles de respecter les textures des aliments recommandés aux résidents par mesure de sécurité. Des micro-ondes sont à votre disposition dans les cuisinettes des unités de vie. Notez toutefois qu'il nous est impossible de déposer dans les réfrigérateurs du service alimentaire ou des cuisinettes des repas cuisinés venant de l'extérieur.

Des services d'évaluation et d'intervention en nutrition sont offerts pour répondre le mieux possible à vos besoins.

Service de soins buccodentaires

Une hygiéniste dentaire offre le service de dépistage des maladies buccodentaires. Elle supporte le personnel dans les principes de l'hygiène dentaire, buccale et prothétique. Elle fait des recommandations au besoin et assiste le dentiste traitant pour le suivi du plan de traitements. Elle procède également à l'identification des prothèses dentaires.

Service de loisirs

Dans les jours suivant votre admission, nous vous rencontrerons pour mieux connaître vos goûts et vos champs d'intérêt afin de vous présenter les activités auxquelles vous pourriez participer. La technicienne en loisirs vous demandera également de l'information pour compléter l'histoire de vie. L'horaire des activités hebdomadaires et spéciales vous est remis au début de chaque mois. La technicienne en loisirs, avec l'aide d'une équipe de bénévoles, des familles et des équipes de soins, planifie diverses activités sociales, récréatives et thérapeutiques.

Service d'éducation spécialisée

Un service d'éducation spécialisée est disponible pour les résidents qui requièrent des interventions adaptées en lien avec leur condition cognitive ou comportementale. L'éducateur spécialisé complète l'histoire de vie et assure la programmation sur les unités.



Service de soins spirituels

Le service de soins spirituels offre à tous les résidents qui le désirent ainsi qu'à leur famille un service d'aide et de soutien moral et spirituel, et ce, dans le respect des croyances religieuses et des valeurs. Ces rencontres individuelles se font sur demande. Nous offrons également l'accompagnement en fin de vie par nos bénévoles formés. De façon régulière, nous offrons des célébrations religieuses, la communion ainsi que des activités à caractère religieux ou spirituel. Une célébration commémorative a lieu chaque année pour les résidents décédés; les proches y sont invités. L'horaire des célébrations et des présences de l'intervenante sont inscrits au calendrier des activités. Si vous êtes d'une autre confession religieuse, nous pouvons trouver un ministre d'autres confessions à votre demande.

Bénévoles

Les bénévoles sont précieux pour notre organisation. Ceux-ci relèvent de la technicienne en loisirs ou de l'intervenante en soins spirituels et collaborent à plusieurs activités. Ils donnent généreusement de leur temps lors des activités de loisirs, des visites d'amitié, des activités de pastorale ou d'accompagnement, pour n'en nommer que quelques-unes. Nous sommes toujours à la recherche de bénévoles; vous êtes invité à nous recommander les personnes de votre entourage qui auraient de l'intérêt pour le bénévolat.



Service de buanderie

Le centre fournit la literie et la lingerie, c'est-à-dire draps et serviettes. Le lavage et la distribution de vos vêtements personnels sont pris en charge par le centre à condition qu'ils soient identifiés. Un service de couturière est disponible moyennant certains frais. Le pressage des pantalons, les réparations et les retouches de vêtements, l'étiquetage ainsi que l'entretien des vêtements non lavables à la machine demeurent votre responsabilité. Nous vous recommandons l'achat de vêtements qui peuvent sécher à la machine. Si votre famille le désire, elle peut s'occuper du lavage de vos vêtements personnels et utiliser nos installations, lorsque disponibles (laveuse, sècheuse, fer à repasser, etc.), en dehors des heures d'utilisation par le personnel. L'étiquetage des vêtements dans ce cas est également exigé afin d'assurer une meilleure gestion des biens personnels. Le centre d'hébergement n'est pas responsable de la perte des vêtements non identifiés.

Il est possible que l'on vous demande de faire adapter les vêtements en cours de séjour, pour votre confort et pour faciliter les soins d'assistance.

Le lavage des vêtements est effectué une fois par semaine. Nous suggérons de prévoir des vêtements pour une période de 10 jours et d'assurer la rotation des vêtements selon les saisons pour éviter l'encombrement des garde-robes. Pour des raisons de sécurité, seuls les cintres en plastique sont acceptés.

Services administratifs

Fiducie

Nous vous recommandons de laisser de l'argent en fiducie pour faciliter l'accès à différents services non couverts par votre loyer, tels que coiffure, soins des pieds, activités, sorties, etc. Le centre administrera cet argent pour vous et vous fera parvenir un état de compte sur demande. Ce service est gratuit.

Service de coiffure/soins des pieds

Un service de coiffure est disponible, à vos frais. Pour un rendez-vous, adressez-vous à l'infirmière. Pour les soins de pieds, des services de base sont offerts par notre personnel. Une liste de fournisseurs est disponible sur demande si vous désirez des services supplémentaires. Ces services sont à vos frais. Il est préférable d'inscrire les soins spécifiques dans le compte en fiducie.

Service de courrier

Le courrier reçu est distribué quotidiennement à votre chambre. Vous pouvez acheter des timbres au centre même. Informez-vous auprès de l'agente administrative à l'accueil. Vous pouvez vous abonner aux journaux, revues, livres, etc. Ceux-ci sont à vos frais et sont distribués en même temps que votre courrier.

Prévention des infections



L'hygiène des mains est la mesure la plus importante en prévention des infections, il est donc important de se laver les mains en entrant et en sortant d'un établissement de soins.

Une infirmière spécialisée en prévention et en contrôle des infections supporte les équipes de soins. Le respect des consignes de la part du personnel ainsi que des résidents et des proches est essentiel pour diminuer la transmission et pour le contrôle des éclosions comme la grippe, la gastroentérite, etc. Afin d'éviter la transmission, il est possible que les visiteurs ne soient pas admis et qu'un résident doive rester à sa chambre pendant la période de contagion. Il est donc très important de respecter les consignes indiquées sur les affiches. Vous êtes invité à communiquer avec nous afin d'obtenir des nouvelles de votre proche et de la situation.

• GASTRO-ENTÉRITE

Les symptômes sont principalement des nausées, des vomissements, de la diarrhée et des crampes abdominales.

Pour éviter la transmission, la mesure la plus importante est de se laver les mains :

- Après être allé aux toilettes;
- Après avoir pris soin d'une personne malade;
- Avant de manger et de préparer un repas.

Les personnes infectées devraient éviter de visiter une personne vivant dans un établissement de soins, et ce, jusqu'à 48 heures après la fin des symptômes.

• INFLUENZA

Les symptômes sont principalement de la fièvre et de la toux.

Pour éviter la transmission, il est important :

- De se laver les mains fréquemment;
- De se laver les mains après s'être mouché;
- De tousser dans un mouchoir ou le pli du coude.

Les personnes infectées devraient éviter de visiter une personne vivant dans un établissement de soins, en présence de fièvre et de toux.

Le comité des résidents et le comité des usagers



Le comité des résidents est un moyen de vous faire entendre et de participer à l'organisation de la vie collective. Le comité a pour mandat de :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services rendus.
- Défendre les droits collectifs et individuels des résidents.
- Accompagner et assister un résident qui désire porter plainte.

Une affiche vous indiquera le nom des personnes élues sur le comité des résidents de votre centre d'hébergement. Nous vous invitons à signifier votre intérêt à participer à ce comité.

Le comité des usagers dessert quant à lui tous les usagers du CSSS de Vaudreuil-Soulanges. Consultez le dépliant inclus dans la pochette pour en savoir davantage et pour connaître leurs coordonnées.

La qualité des services et le traitement des insatisfactions

Vous et vos proches avez le droit de vous exprimer ouvertement sur les soins et services, sans crainte de représailles. Si vous êtes insatisfaits des soins et services, ou si vous avez des questions, veuillez en faire part au chef d'unité. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez vous adresser au coordonnateur du centre. En l'absence de correctifs qui vous conviennent, vous pouvez communiquer avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de notre établissement. Votre plainte sera traitée en toute confidentialité. Les coordonnées du commissaire local aux plaintes sont affichées dans le centre d'hébergement :

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
450 455-6171, poste 72148

Les fondations

Le CSSS de Vaudreuil-Soulanges compte trois fondations liées à sa mission hébergement :

- La Fondation du CSSS de Vaudreuil-Soulanges comporte un volet dédié au Centre d'hébergement Laurent-Bergevin
- La Fondation du Centre d'accueil Vaudreuil
- La Fondation des centres d'hébergement Soulanges est dédiée aux centres d'hébergement de Rigaud et de Coteau-du-Lac.

Ces fondations ont comme objectif principal de contribuer à l'amélioration de la qualité du milieu de vie des résidents en finançant des projets particuliers. Pour y parvenir, elles organisent périodiquement des activités de financement. Si vous désirez y contribuer par un don ou obtenir de l'information, adressez-vous à l'agente administrative de votre centre.

En conclusion

Nous espérons avoir répondu aux interrogations que suscite votre arrivée dans votre nouveau milieu de vie. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à les poser à l'infirmière. Nous vous invitons également à consulter les documents inclus dans la pochette.

Nous voulons que votre séjour parmi nous soit des plus agréables et nous ferons tout notre possible pour qu'il en soit ainsi. Vos suggestions seront toujours appréciées dans le but d'améliorer la qualité de vie de tous.

Bon séjour parmi nous...



**Centre de santé et de services sociaux
de Vaudreuil-Soulanges**