

Centre intégré universitaire de santé et de
services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal



**Bienvenue dans
votre nouveau milieu de vie !**

GUIDE D'ACCUEIL

à l'intention du nouveau résident
en ressource intermédiaire ou de type familial

Québec

Réalisation

Programme des ressources non institutionnelles et
résidences privées pour personnes âgées
Direction programme de soutien à l'autonomie
des personnes âgées

Mise en page et révision des textes

Direction adjointe des communications internes et des relations publiques

© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Bienvenue !

Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre nouveau milieu de vie.

Ce guide a été conçu pour vous aider, ainsi que vos proches, à mieux connaître votre nouvel environnement et son fonctionnement. Nous vous invitons à le consulter afin de trouver réponses à vos questions et à le conserver.

Au fil du temps, nous apprendrons à mieux nous connaître et nous souhaitons que vous vivrez des moments agréables et sereins parmi nous.

N'hésitez pas à consulter le personnel de la ressource et les intervenants professionnels du CIUSSS au besoin. Soyez assuré qu'ils feront tout ce qui est possible pour vous assurer une transition chaleureuse dans votre nouvelle résidence.



Qu'est-ce qu'une ressource intermédiaire et une ressource de type familial ?



Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial sont des résidences privées et affiliées à un établissement public du même territoire.

Votre ressource est affiliée au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. Il est notamment responsable de la qualité des services et des soins qui vous sont offerts dans votre ressource.

Le personnel des ressources intermédiaires offre des services d'hébergement, de soutien et d'assistance. Quant aux services professionnels, tels les services de réadaptation, les services sociaux, les soins infirmiers, etc., ils sont offerts par le personnel du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Services disponibles



Quels sont les services et les biens inclus dans mes frais d'hébergement ?

- L'hébergement et les repas, c'est-à-dire votre chambre, les espaces communs, les repas et collations.
- Les services de soutien et d'assistance, définis dans votre plan d'intervention, tels : l'aide à l'hygiène, à l'habillement, à la mobilité, etc.
- La gestion de la médication.
- Les services de loisirs.
- L'entretien ménager de votre chambre.
- La lessive de vos vêtements et de la literie.
- L'ameublement fonctionnel dans votre chambre : lit, espace de rangement et fauteuil.
- Les lieux communs : salon, salle à manger.
- Un téléviseur et un téléphone dans les lieux communs.
- Les articles d'hygiène personnelle : savon, shampoing, papier hygiénique, produits d'incontinence (culottes, protège-dessous, etc.).

CHOIX PERSONNELS : si vous désirez utiliser vos propres produits, vous devrez vous les procurer à vos frais.



- La literie : drap, couvre-lit, taie d'oreiller, serviettes et débarbouillettes.



Quels sont les services professionnels disponibles ?

Une évaluation professionnelle de votre condition déterminera quels sont les soins et les services qui vous seront offerts selon vos besoins.

Avec votre collaboration, des intervenants établiront un plan d'intervention qui pourrait prévoir :

- des soins infirmiers : infirmière, infirmière auxiliaire;
- de la réadaptation : physiothérapeute, ergothérapeute, thérapeute en réadaptation physique;
- des services sociaux;
- des services de nutrition;
- etc.



Est-ce que les services médicaux sont fournis?

Dans certaines ressources, il pourrait être possible d'être suivi par un médecin. Si tel est le cas, nous vous invitons à en discuter avec l'infirmière ou la travailleuse sociale qui vérifiera la possibilité d'être pris en charge par ce médecin.

CONFIDENTIALITÉ : le personnel de la ressource et les intervenants du CIUSSS ne sont pas autorisés à donner de l'information sur votre condition médicale à vos proches.



Est-ce que je peux avoir un transport et un accompagnement pour mes rendez-vous médicaux ?

Le transport à vos rendez-vous médicaux est normalement assumé par vous et vos proches. Il est recommandé, si votre condition le nécessite, d'être accompagné d'un de vos proches lors de vos rendez-vous médicaux.

Lors de situations particulières, vous êtes invité à en discuter avec les intervenants du CIUSSS qui évalueront si un transport et un accompagnement peuvent vous être fournis.

Frais d'hébergement



Combien coûte la vie en ressource intermédiaire et en ressource de type familial ?

Les frais d'hébergement sont déterminés par la Régie de l'assurance maladie du Québec et sont les mêmes partout au Québec, en fonction du type de ressource d'hébergement.

Pour connaître les coûts d'hébergement en vigueur, veuillez consulter le site de la Régie de l'assurance maladie du Québec : www.ramq.gouv.qc.ca ou le dépliant joint dans ce guide d'accueil.

Que se passe-t-il si mes revenus sont modestes et que je ne peux pas payer mes frais d'hébergement ?

En ressource intermédiaire et en ressource de type familial, vous pourriez bénéficier d'une exonération ou d'un ajustement en fonction de vos capacités financières et de votre situation familiale. Si tel est le cas, nous vous invitons à en discuter avec un intervenant professionnel du CIUSSS qui pourra vous accompagner dans votre demande d'exonération.

Quels sont les biens et services à mes frais ?

- La médication prescrite ou en vente libre (Tylenol®, Graval®, etc.).
- Les produits du tabac.
- Les services de coiffure.
- Le remplacement de lunettes, de prothèses dentaires, etc.
- Dans votre chambre, le téléviseur, l'abonnement au câble, à l'Internet, ainsi que le téléphone et les frais de service téléphonique.
- Vos effets personnels : vêtements, chaussures, produits de beauté, que vous aurez identifiés à votre nom pour éviter les pertes.
- L'entretien particulier de vêtements, tel le nettoyage à sec, l'entretien de fourrure, etc.
- Les assurances couvrant vos biens de valeur.

ATTENTION : il n'est pas recommandé de garder vos objets de valeur dans votre chambre, ni de conserver de grosses sommes d'argent.



Votre chambre



Est-ce que je peux personnaliser ma chambre ?

Absolument ! Nous vous encourageons à faire de votre chambre un endroit chaleureux où vous vous sentirez chez vous. Voici quelques idées d'objets que vous pouvez amener :

- couvre-lit, jetée, taies d'oreiller;
- coussins décoratifs;
- téléviseur, radio;
- ordinateur;
- quelques tableaux, photos encadrées;
- objets décoratifs vous rappelant des souvenirs agréables.

Votre chambre est munie d'un mobilier de base. Nous vous demandons de ne pas l'encombrer d'objets qui viendraient nuire à une circulation sécuritaire ou aux services que vous recevrez. Avant de déménager un meuble ou d'installer des objets au mur, veuillez en discuter avec la personne responsable de la ressource d'hébergement.



Puis-je garder ma médication dans ma chambre ?

Vous pouvez conserver votre médication dans votre chambre si un intervenant professionnel du CIUSSS évalue que vous êtes en mesure de gérer celle-ci de façon sécuritaire.

Si tel est le cas, vous devrez conserver votre médication sous clé.

Vos habitudes



Est-ce que je peux recevoir des visiteurs ?

Vos proches sont les bienvenus. Vous pouvez les recevoir dans votre chambre ou dans les espaces communs de la ressource. Toutefois, nous vous demandons de respecter l'intimité et la quiétude des autres résidents.

Pour connaître les heures de visite, nous vous invitons à consulter le responsable de la ressource.



Est-ce que je peux avoir un animal avec moi ?

Il n'est pas possible de garder un animal de compagnie à la ressource. Toutefois, si vous désirez recevoir la visite d'un proche avec un animal, nous vous invitons à en discuter avec la personne responsable de la ressource.



Est-ce que je peux sortir à l'extérieur ?

Vous êtes libre de faire des sorties à l'extérieur de votre résidence. Cependant, pour assurer la planification des services, nous vous demandons de collaborer aux points suivants :

- d'aviser le personnel de votre ressource, lorsque vous sortez, et d'indiquer votre heure approximative de retour.
- Lors d'une sortie de plusieurs heures, de vérifier avec le personnel si vous devez amener vos prochaines doses de médicaments.
- Pour un séjour de plus d'une journée à l'extérieur de la ressource, d'informer le personnel 24 heures à l'avance afin de permettre la préparation de votre médication.

RECOMMANDATION : pour la sécurité des résidents qui présentent des pertes cognitives, les proches sont priés de les accompagner lors d'une sortie.



Est-ce que je peux fumer dans ma ressource d'hébergement ?

La Loi sur le tabac interdit de fumer dans les chambres et dans les espaces communs de la ressource.

Certaines résidences sont dotées de fumoir à l'intérieur, d'autres ont un espace prévu à l'extérieur. Nous vous invitons à vous informer de l'endroit où vous pourrez fumer auprès de la personne responsable de votre ressource.

Durée de séjour



Qu'est-ce qui arrive si je suis hospitalisé pour une longue durée ?

Nous conservons votre chambre si vous êtes hospitalisé, en réadaptation ou en évaluation dans un autre établissement de santé et qu'un intervenant professionnel évalue que votre condition permet votre retour à la ressource.

Si je dois quitter la ressource, comment se passe mon départ ?

Si l'évaluation d'un intervenant professionnel indique que votre condition nécessite un déménagement vers un autre lieu d'hébergement ou que vous décidez de quitter la ressource, il vous faudra libérer la chambre à la date fixée par les intervenants dans les 24 heures suivant votre départ.

RÉCUPÉRATION DE VOS EFFETS : il est de votre responsabilité de récupérer tous vos effets amenés dans la chambre pendant votre séjour ainsi que les choses dont vous souhaitez vous départir.



Votre sécurité



Quelles sont les mesures mises en place pour ma sécurité ?

Votre sécurité nous tient à cœur, c'est pourquoi plusieurs mesures sont en place pour s'assurer de votre bien être tout au long de votre séjour parmi nous.

- Toutes les chambres et les salles de bain sont munies d'une cloche d'appel. De plus, la ressource d'hébergement est munie d'un système d'alarme en cas d'incendie ainsi que d'un plan d'urgence en cas d'évacuation.
- Des intervenants professionnels du CIUSSS veillent à prévenir et contrôler les éclosions d'infections dans la ressource, telles la grippe, la gastro, etc. L'hygiène des mains demeure l'un des moyens le plus simple et efficace pour réduire la transmission des infections.
- Tous les incidents et les accidents qui pourraient vous affecter font l'objet d'une déclaration obligatoire. Le cas échéant, vous ou vos proches serez avisés de la situation et des mesures seront prises pour éviter que la situation ne se reproduise de nouveau.

- Nos ressources mettent tout en œuvre pour contrer la maltraitance auprès des personnes hébergées et pour promouvoir un milieu de vie chaleureux, sécuritaire et respectueux de tous.

Votre bien-être



Nous avons le souci de vous offrir des services de qualité, qui répondent à vos besoins dans le respect de vos droits. Il se peut que vous ayez des interrogations ou des insatisfactions en regard des services qui vous sont donnés ou que vous souhaiteriez recevoir. Selon le cas, vous pouvez vous adresser à différentes instances.



Quels sont mes recours en cas d'insatisfaction ?

Nous vous suggérons de discuter avec la **personne responsable de votre ressource** pour vérifier si des correctifs peuvent être apportés à la situation.

- Vous pouvez discuter avec **les intervenants professionnels du CIUSSS ou avec le chef de programme des ressources non institutionnelles (RNI)**, qui feront le lien avec la personne responsable de la ressource afin de trouver une solution aux insatisfactions soulevées.
- **Le comité des usagers** peut vous renseigner sur vos droits et vos obligations en tant que résident. Il représente tous les usagers qui reçoivent des services du CIUSSS, et dont vous faites partie. Le comité peut également vous accompagner dans vos démarches, dont celle de porter plainte. Vous trouverez le dépliant du comité des usagers joint à ce guide.
- Il est également possible de formuler une plainte auprès du **commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**. Vous trouverez un dépliant et ses coordonnées dans ce guide.

Engagements et valeurs

Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal dispose d'un Code d'éthique non seulement pour répondre aux exigences des lois, mais aussi parce qu'il reconnaît que la raison d'être des soins et services qu'il dispense repose sur :



- le respect de la personne qui les requiert ;
- la reconnaissance de ses droits et libertés qui doivent inspirer les gestes à son égard.



La personne qui reçoit des soins et services doit, dans toute intervention, être traitée avec :

- courtoisie;
- équité et compréhension;
- dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

Le Code d'éthique du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal :

- guide les conduites et les comportements des personnes qui interviennent directement ou indirectement dans les soins et les services rendus aux personnes ou à leurs proches;
- rappelle les responsabilités aux personnes qui reçoivent ses soins et services.

Pour en savoir plus sur le Code d'éthique du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, vous pouvez consulter la copie jointe à votre guide d'accueil ou visiter le site :

www.ciusss-estmtl.gouv.qc.ca.

ÉDITION : CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2017

ISBN (imprimé) : 978-2-550-79949-8

ISBN (PDF) : 978-2-550-79950-4

Des publications et des ressources d'intérêt sur la santé sont disponibles sur le site Internet du Centre d'information pour l'utilisateur et ses proches (CIUP)

<http://biblio.hmr.qc.ca/in/fr/ciup>

biblio.hmr@ssss.gouv.qc.ca

Tous droits réservés

© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, novembre 2017

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal**

Québec 