



Bienvenue dans
votre nouvelle demeure

GUIDE D'ACCUEIL **à l'intention du** **nouveau résident**

Centres d'hébergement et de soins de longue durée
du Centre intégré universitaire de santé et
de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal





Table des matières

Bienvenue !

Votre nouveau milieu de vie	1
Notre philosophie	1
Code d'éthique	2

Les services offerts dans votre centre

Services professionnels	3
Les soins de santé et d'assistance	3
Les services médicaux et de pharmacie	3
Les services sociaux	3
Les services de réadaptation	3
Les services alimentaires et de nutrition	4
Les soins spirituels	4
Les services de loisirs	4
Services complémentaires	4
Le bénévolat	4
Les services d'hygiène et de salubrité	4
La buanderie	5
Les services techniques et d'entretien	5
Les services administratifs et de comptabilité	5
Services à vos frais	6
Dentiste, denturologiste et spécialiste de la vue	6
Coiffure	6
Soins de pieds	6
Qualité des services	6
Insatisfaction	6
Mesures pour contrer la maltraitance	6
Comité des usagers et comité des résidents	6
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	6

Votre espace personnel

Aménagement.....	7
Décoration et mobilier.....	7
Petits appareils et équipement électroménager	7
Vos objets de valeur	7
Abonnements à vos frais	7
Téléphone, Internet et câblodistribution.....	7

Votre sécurité

Les mesures de sécurité.....	8
Cloches d'appel.....	8
Vous êtes unique!	8
Mesures d'urgence.....	8
Loi sur le tabac	8
La prévention : l'affaire de tous !.....	8
Prévention et contrôle des infections.....	8
Prévention des chutes et mesures de contrôle	9
Incidents et accidents.....	9

Renseignements généraux

Les visites	9
Le stationnement.....	9
Les animaux de compagnie	10
Vos rendez-vous médicaux à l'extérieur	10
Vos sorties	10
Le courrier et les abonnements	10
Les locaux à votre disposition	10
Les pourboires	10

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

Réalisation

Comité d'accueil et d'intégration du nouveau résident
Direction programme soutien à l'autonomie des personnes âgées

Mise en page et révision des textes

Direction ressources humaines, communications et affaires juridiques

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

ISBN 978-2-550-75928-7 (imprimé)

ISBN 978-2-550-75952-2 (PDF)

Juillet 2016

ciuss-estmtl.gouv.qc.ca



Bienvenue !

Il nous fait plaisir de vous souhaiter la plus cordiale des bienvenues dans votre nouvelle demeure. Vous êtes ici chez vous.

Soyez assuré que vous serez chaleureusement accompagné pendant votre période d'accueil afin que vous puissiez vous adapter à votre nouvelle résidence dans les conditions les plus favorables.

Pour vous aider à mieux connaître votre environnement et son fonctionnement, nous vous avons préparé ce guide d'accueil dans lequel vous trouverez une foule de renseignements. Nous vous invitons à le consulter et à le conserver.

Votre nouveau milieu de vie

Le centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) où vous résidez fait partie des 15 centres d'hébergement regroupés et gérés par le Centre intégré universitaire de services de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services

d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage¹.

Notre philosophie

Nous mettons tout en œuvre pour que votre milieu de vie soit agréable et que vos soins et services soient sécuritaires, de qualité et adaptés à vos besoins. Ici, le personnel et les bénévoles vous considèrent avec respect, équité et courtoisie. Ils adoptent, envers vous et vos proches, une approche chaleureuse et des comportements empreints d'humanité.

Dans votre nouvelle demeure, vous y vivrez selon votre rythme, votre culture et vos habitudes, dans le respect des autres résidents avec qui vous partagerez les lieux. Nous vous considérons comme une personne à part entière, avec votre propre expérience de vie et vos valeurs personnelles et, en ce sens, nous nous engageons à ce que vous puissiez prendre les décisions qui vous concernent.

Nous sommes à l'écoute de vos besoins. Avec vous, nous voyons comment adapter nos services à vos goûts, à vos droits et à vos choix. Nous faisons alliance avec vos proches, que nous considérons comme de véritables partenaires, essentiels à votre qualité de vie en tant que résident. Vous, vos proches, nous, le personnel et les bénévoles, sommes tous partenaires avec un objectif commun : votre bien-être

1. Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2, partie II, chapitre I, a 83.

Code d'éthique

Nous vous invitons à consulter notre code d'éthique qui fait part de nos valeurs et de notre engagement à vous accueillir et à vous offrir des soins et des services de qualité, dans le plus grand respect de vos droits et libertés. Il contient également vos responsabilités en tant que personne

qui reçoit des soins et services. Votre participation est au cœur de notre vision et représente le moteur de nos actions. Nous nous attendons à ce que vous collaboriez dans la mesure de ce qui est possible pour vous et dans le respect de vos capacités.





Les services offerts dans votre centre

Services professionnels

Les soins de santé et d'assistance

Le chef d'unité de vie assure la coordination des activités de soins et dirige l'équipe composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires. Cette équipe est disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine. Elle a la responsabilité de planifier et de réaliser les interventions requises par votre état de santé.

L'infirmière évalue vos besoins, élabore et coordonne votre plan de soins et de services individualisé. Elle effectue les soins cliniques requis par votre condition de santé. L'infirmière auxiliaire vous prodigue également des soins et traitements et contribue à l'évaluation et à la surveillance de votre état de santé.

Le préposé au bénéficiaire, selon le plan établi, voit à votre confort, à vos besoins d'aide et d'assistance dans un environnement sécuritaire.

Les services médicaux et de pharmacie

Dès votre arrivée, un médecin traitant vous sera désigné. Il deviendra votre médecin de famille qui connaîtra votre condition de santé et assurera votre suivi médical. En situation d'urgence, soyez assuré qu'en tout temps un médecin de garde peut être rejoint.

Vos médicaments vous seront prescrits par votre médecin et fournis sans frais par le service de pharmacie qui dessert votre centre d'hébergement. Toutefois, si un médicament n'apparaît pas sur la liste des produits assurés, vous devrez en assumer les coûts, ce qui peut se produire à l'occasion.

Afin d'éviter toute complication avec la prise de médicaments, il est très important de nous faire savoir si vous prenez des produits naturels et d'autres médicaments que ceux prescrits.

Les services sociaux

Au besoin, un intervenant social peut vous accompagner pour votre intégration à l'hébergement et pour développer des mécanismes d'adaptation tout au long de votre séjour. Dans le but de favoriser votre bien-être, il peut vous aider dans diverses circonstances de la vie pouvant soulever des difficultés d'ordre social, personnel ou familial.

Les services de réadaptation

Selon le centre d'hébergement, l'équipe de réadaptation est composée de l'ergothérapeute, de la physiothérapeute ou du thérapeute en réadaptation physique, de l'éducateur spécialisé ou du psychoéducateur. En tenant compte de vos désirs et de vos capacités, les membres de cette équipe ont pour rôle de vous offrir des interventions de réadaptation ou d'adaptation, afin de collaborer au maintien ou à l'amélioration de votre

niveau d'autonomie et de promouvoir une qualité de vie optimale. Ils interviennent individuellement avec vous ou à l'intérieur de petits groupes.

Les services alimentaires et de nutrition

Le service alimentaire vous offre des repas et des collations équilibrés. La technicienne en diététique ou la nutritionniste procèdera à l'évaluation de vos besoins et de vos goûts alimentaires afin d'établir votre menu personnalisé selon ce qui est offert dans votre milieu de vie. La planification des menus est réalisée dans le but de convenir à la majorité des résidents et peut aussi être adaptée pour des besoins spécifiques.

Occasionnellement, des repas thématiques sont organisés pour souligner le temps des fêtes, par exemple, ou d'autres événements durant l'année.

Dans le cas où un membre de votre famille souhaite vous accompagner lors d'un repas, des frais lui seront chargés. Il est possible de prendre un repas avec votre famille dans les endroits prévus à cet effet dans le centre d'hébergement.

Les soins spirituels

L'intervenant en soins spirituels peut vous accompagner individuellement ou en groupe dans votre cheminement social et spirituel. Il vous apporte du soutien moral, du réconfort et de l'assistance selon vos propres convictions et dans le respect de la diversité des croyances, des valeurs et des besoins spirituels. Au besoin, il offre des services de référence vers des représentants de diverses confessions religieuses.

Les services de loisirs

Un intervenant en loisirs, présent dans chacun des centres d'hébergement, organise et anime, avec la collaboration de bénévoles, diverses activités individuelles ou de groupe qui répondent à vos besoins



et vos attentes. L'horaire des activités offertes au cours de chaque semaine est affiché dans votre milieu de vie.

Services complémentaires

Le bénévolat

De nombreux bénévoles donnent généreusement de leur temps pour contribuer à la qualité de vie des résidents. Très impliqués dans la vie quotidienne du centre, ils jouent un rôle essentiel permettant une variété d'activités et de services à votre intention. Si des personnes de votre entourage désirent faire du bénévolat, elles peuvent demander à la réception du centre à qui elles peuvent proposer leurs services.

Les services d'hygiène et de salubrité

Le personnel des services d'hygiène et de salubrité a pour mission de vous assurer un milieu de vie avec des espaces sécuritaires, salubres et propres.

Les membres de cette équipe nettoient les chambres, les espaces communs et les salles de bain. Cependant, l'entretien de certains objets personnels doit être fait par vous ou votre famille.

La buanderie

Vos vêtements peuvent être nettoyés par le service de buanderie disponible dans chaque centre d'hébergement. Si vous choisissez de vous prévaloir de ce service, sachez que, dans certains centres, le lavage peut être fait à l'aide de laveuses et de sècheuses industrielles. Il est donc préférable que vos vêtements soient faciles d'entretien avec ce type d'équipement. Si vous ou votre famille souhaitez faire l'entretien de vos vêtements, des laveuses et des sècheuses sont mises à votre disposition sur les unités de vie.

Que vous fassiez ou non l'entretien de vos vêtements, il est préférable de les identifier à votre nom. Si vous le désirez, l'infirmière pourra vous renseigner sur la procédure d'étiquetage de vêtements en vigueur dans votre centre. L'établissement n'est pas responsable de la perte des vêtements, sauf si une enquête interne en démontre sa responsabilité.

Nous vous recommandons d'avoir des vêtements en quantité suffisante pour 14 jours et selon chacune des saisons. La garde-robe et le mobilier dans votre chambre constituent les seuls endroits pour entreposer vos vêtements. Enfin, selon votre condition, il est possible que l'utilisation de vêtements adaptés soit nécessaire pour assurer votre bien-être en toute sécurité. Dans ce cas, le personnel en discutera avec vous.

La literie, les serviettes, les débarbouillettes et les rideaux sont fournis par l'établissement. Si vous souhaitez utiliser les vôtres, vous devrez vous informer préalablement auprès de la responsable

de votre unité si des critères sont en vigueur pour la pose, l'entretien ou le choix de tissus.

Les services techniques et d'entretien

Une équipe regroupant les personnes en provenance de plusieurs corps de métiers spécialisés s'assure de votre confort, de votre sécurité et de votre bien-être, en effectuant les réparations, l'entretien et les aménagements nécessaires. Seuls les membres de cette équipe sont autorisés à exécuter les travaux. Lorsque requis, n'hésitez pas à faire appel à eux en avisant votre équipe soignante.

Les services administratifs et de comptabilité

Les services administratifs et de comptabilité s'occupent de la perception de vos frais d'hébergement et, dans certains cas, peuvent aussi vous aider pour le paiement de certaines factures de services qui sont à vos frais, comme ceux de la coiffure.



Dans les jours suivant votre arrivée, vous ou votre représentant devez entrer en communication avec l'agente administrative de ce service, afin qu'elle puisse vous transmettre de l'information, notamment sur les tarifs mensuels d'hébergement et les autres services dont vous pourriez bénéficier si requis.

Services à vos frais

Dentiste, denturologiste et spécialiste de la vue

Les services d'un dentiste, d'un denturologiste ou d'un spécialiste de la vue sont offerts par des ressources externes et disponibles avec rendez-vous. Pour vous en prévaloir, nous vous invitons à vous adresser à l'infirmière de votre équipe soignante.

Coiffure

Dans chaque centre, un service de coiffure est disponible sur place. L'horaire et la liste des tarifs vous sont fournis sur demande. Vous devez vous adresser au poste de soins de votre unité afin de connaître les modalités pour prendre un rendez-vous.

Soins de pieds

Pour les soins de pieds spécialisés, l'infirmière de votre équipe soignante pourra vous remettre les coordonnées d'une personne-ressource de l'extérieur.

Qualité des services

Insatisfaction

Nous avons le souci de vous offrir des services de qualité dans le respect de vos besoins et de vos droits. En cas d'insatisfaction, nous vous proposons d'en discuter avec votre intervenant ou le gestionnaire responsable. Avec vous, ils tenteront de corriger la situation ou de trouver une solution au problème soulevé. Si cette

insatisfaction persiste, vous pouvez vous adresser à votre comité des usagers, ou à votre comité de résidents, ou encore au commissaire aux plaintes et à la qualité des services désigné pour votre centre.

Mesures pour contrer la maltraitance

Soyez assuré que l'établissement met tout en œuvre pour contrer la maltraitance et l'intimidation. Différentes stratégies ont été développées pour favoriser une culture de bientraitance auprès des personnes hébergées.

Comité des usagers et comité des résidents

Le comité des usagers et le comité des résidents vous renseignent sur vos droits et vos obligations. Leur rôle est de promouvoir l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie et d'évaluer votre degré de satisfaction sur les services. Le comité des usagers peut également défendre vos droits et intérêts en vous accompagnant dans vos démarches, y compris celle de porter plainte. Pour joindre ces comités, veuillez consulter l'information insérée dans ce guide ou vous adresser à la réception.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Il peut arriver que vous ou vos proches ne soyez pas satisfaits des services ou des réponses apportées à vos demandes. Vous pouvez alors demander assistance ou porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Veuillez consulter le dépliant sur le régime d'examen des plaintes, inséré dans ce guide, afin de connaître l'information nécessaire à votre démarche.



Votre espace personnel

Aménagement

Décoration et mobilier

Les chambres sont peintes et munies d'un mobilier de base. Vous pouvez personnaliser votre espace personnel en y apportant des objets décoratifs qui vous évoquent des souvenirs agréables, comme des tableaux, des photos, des bibelots, un couvre-lit.

Si vous désirez ajouter des meubles d'appoint ou un fauteuil, vous devez préalablement vous informer des modalités qui peuvent s'appliquer auprès de la personne responsable de votre unité. Votre chambre doit permettre une circulation sécuritaire et adéquate afin de pouvoir vous offrir vos services dans un espace suffisant et libre d'encombrement.

Petits appareils et équipement électroménager

Tous nos centres d'hébergement sont aménagés différemment et possèdent des systèmes électriques spécifiques. Par mesure de sécurité, avant de procéder à l'installation de petits appareils électriques ou électroménagers dans votre chambre,



comme un téléviseur, un réfrigérateur ou un climatiseur, vous devez obligatoirement obtenir l'approbation du chef d'unité.

Vos objets de valeur

Dans votre chambre, nous vous recommandons de garder sous clé vos objets de valeur et seulement qu'une petite somme d'argent pour vos menues dépenses. Le personnel sera en mesure de vous informer s'il est possible pour vous de ranger vos objets de valeur ailleurs que dans votre chambre, soit dans des lieux précis destinés à cet emploi, et selon la disponibilité dans certains centres.

L'établissement ne peut être tenu responsable du bris de certains effets personnels, de la perte d'objets de valeur ou d'argent, à moins d'une preuve de négligence de notre part.

Abonnements à vos frais

Téléphone, Internet et câblodistribution

Si vous désirez vous abonner à l'un ou l'autre de ces services, vous devez vous adresser directement à la compagnie qui les offre. Les coûts reliés à l'installation et les mensualités sont à vos frais.



Votre sécurité

Les mesures de sécurité

Cloches d'appel

Toutes les chambres, les salles de bains et les toilettes sont munies de cloches d'appel faciles à utiliser en cas de besoin.

Vous êtes unique !

En tout temps, notre personnel soignant se doit de valider votre identité, surtout avant vos soins, lors d'un examen ou d'un traitement ou lors de l'administration de vos médicaments. Dire votre nom ou votre date de naissance est un geste simple qui vous assure des soins sécuritaires.

Mesures d'urgence

En cas de feu, notre système d'alarme assure le lien entre le service des pompiers et l'établissement. Les chandelles, les feux de Bengale ou toute autre flamme sont formellement interdits, en tout temps et en tout lieu dans nos établissements.

Loi sur le tabac

Il est permis aux résidents de fumer uniquement dans les fumoirs et dehors, à l'extérieur du périmètre non-fumeur, situé près des portes du bâtiment.



La prévention : l'affaire de tous !

Comme partenaires du milieu de vie, vous et vos proches pouvez contribuer à prévenir des événements indésirables, au même titre que les bénévoles et les membres du personnel.

Puisque la prévention est l'affaire de tous, nous vous encourageons, vous ou un de vos proches, à mentionner rapidement au personnel toute situation pouvant mettre à risque la sécurité dans votre environnement, par exemples : lors de la présence d'une flaque d'eau sur le plancher ou lorsqu'un équipement est défectueux.

Bien que nos centres d'hébergement soient dotés d'un programme de prévention et de gestion de la sécurité, nous vous encourageons à jouer également un rôle en cette matière.

Prévention et contrôle des infections

Une équipe est en place et veille à la prévention et au contrôle des infections qui peuvent survenir en centre d'hébergement. L'hygiène des mains, un geste simple mais efficace, demeure l'un des moyens principal pour réduire la transmission des

infections. Nous vous encourageons à adopter cette pratique au quotidien.

Chaque automne, votre équipe soignante vous offrira gratuitement le vaccin contre la grippe saisonnière afin de vous éviter bien des complications comme une hospitalisation. En cas d'éclosion d'infections sur une unité et afin d'éviter la transmission, il peut être nécessaire d'isoler temporairement une ou des personnes et de restreindre les visites.

Prévention des chutes et mesures de contrôle

Notre centre vise à prévenir ou à diminuer la fréquence des chutes et leurs conséquences. Notre approche s'appuie sur la promotion de l'autonomie, le maintien de la mobilité et de la meilleure qualité de vie possible, ainsi que sur le respect de la dignité du résident.

L'utilisation de la contention est une mesure exceptionnelle et de dernier recours. Elle doit être considérée au même titre qu'un traitement spécifique pour un soin de santé et des règles et procédures régissent son application, son suivi et sa réévaluation. Si vous avez des questions, vous pourrez vous référer à votre équipe et un dépliant explicatif pourra vous être remis.

Incidents et accidents

En cas d'incident ou d'accident qui pourrait malheureusement vous affecter, vous ou un de vos proches en serez avisé. De plus, l'équipe fera une évaluation de l'événement afin d'éviter les risques qu'il ne se reproduise à nouveau.

Renseignements généraux

Les visites

Nous croyons à l'importance, pour vous, de maintenir des liens significatifs avec vos proches et nous favorisons leur présence et leur participation aux activités de soins et de loisirs.

Vos proches sont les bienvenus en tout temps, en autant qu'ils respectent l'intimité et la quiétude des autres résidents.

Que ce soit pour une visite, pour partager un repas, pour vous accompagner à une activité sociale ou à un rendez-vous médical, nous vous encourageons à les inviter chez vous.

Pour des raisons de sécurité, les visiteurs doivent signer le registre des présences à l'arrivée et au départ du centre d'hébergement.

Le stationnement

Des espaces de stationnement sont disponibles pour vos visiteurs. Ils peuvent s'informer des modalités à la réception du centre d'hébergement car des tarifs peuvent s'appliquer.





Les animaux de compagnie

Il est impossible d'avoir votre animal de compagnie au centre d'hébergement. Cependant, vos proches pourront venir vous visiter avec un animal, en autant qu'il soit propre et en santé. Ils devront le surveiller constamment et le tenir en laisse ou dans une cage appropriée. Si la présence de l'animal indispose d'autres résidents, un local pourra vous être prêté afin que vous puissiez profiter de sa présence en toute quiétude.

Vos rendez-vous médicaux à l'extérieur

Si vous avez un rendez-vous médical ou autre, à l'extérieur du CHSLD, vous devez recourir au service de vos proches. Dès votre admission, et afin de bien planifier vos rendez-vous, vous êtes invité à remettre à l'infirmière de votre unité de vie les noms et les numéros de téléphone de trois personnes parmi vos proches qui pourraient vous accompagner. Si vous êtes dans l'incapacité de trouver un accompagnateur, nous tenterons de trouver un bénévole et un transport pour vous accompagner.

Vos sorties

Vous pouvez planifier des sorties à l'extérieur pour un repas, un coucher ou un séjour avec vos proches, si votre état de santé le permet. Pour votre sécurité, vous devez aviser l'infirmière de votre unité du jour et de l'heure de votre départ ainsi que du moment de votre retour. Si vous quittez le centre durant quelques jours, vous devez en

informer à l'avance votre équipe soignante afin qu'elle puisse préparer vos médicaments et prévenir les autres personnes qui prennent soin de vous. Il nous fera plaisir de vous aider à planifier votre congé.

Vos frais de déplacement sont sous votre responsabilité. Si vous avez besoin de transport adapté, nous vous transmettrons l'information pour que vous puissiez en faire la demande.

Le courrier et les abonnements

Vous pouvez recevoir votre courrier à votre chambre. Si vous désirez expédier du courrier, vous devez acheter des timbres ou assumer les frais d'envoi. Il est également possible de recevoir vos abonnements de journaux et de magazines de votre choix.

Les locaux à votre disposition

Vous pouvez utiliser les lieux communs dans votre centre. Des locaux sont également disponibles pour des rencontres familiales. Veuillez vous adresser à la réception pour connaître les modalités et en faire la réservation.

Les pourboires

Les pourboires ou les cadeaux à l'intention du personnel, des médecins ou des bénévoles ne sont pas permis. Votre satisfaction peut prendre d'autres formes, soit en exprimant vos remerciements verbalement ou par écrit.





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

Québec 