

GUIDE D'*accueil*

DU RÉSIDENT ET DE SA FAMILLE
EN CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE
SOINS DE LONGUE DURÉE

L'ENVIRONNEMENT
LES SOINS ET LES SERVICES OFFERTS
LES HABITUDES DE VIE ET LE MILIEU
D'HÉBERGEMENT



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

- 5 Mot de bienvenue
- 6 Mission
- 7 Philosophie
- 7 Reconnaissance de l'humain
- 7 Le résident est chez lui!
- 7 Vision
- 8 Clientèle

ENVIRONNEMENT

- 9 Votre chambre
- 9 Vos vêtements et effets personnels
- 10 Literie et entretien de vêtements
- 10 Sécurité
- 11 Téléphone, câble & abonnements
- 11 Entretien ménager
- 11 Salons, aménagements extérieurs et lieux publics

SOINS ET SERVICES OFFERTS

- 12 L'équipe interdisciplinaire
- 12 Soins infirmiers & assistance
- 13 Services médicaux
- 13 Service de pharmacie
- 13 Service alimentaire
- 14 Service de réadaptation
- 14 Prothèses, orthèses et soins de pieds
- 14 Service social
- 15 Conseillère qualité milieu de vie
- 15 Animation du milieu
- 16 Service de pastorale et spirituel

SOINS ET SERVICES OFFERTS (SUITE)

- 16 Accompagnement de fin de vie
- 16 Service d'entretien et de réparation
- 16 Service de comptabilité
- 17 Accompagnement des résidents pour un rendez-vous
- 17 Visites autorisées en tout temps
- 17 Sorties autorisées
- 17 Stationnement
- 17 Courrier

LES HABITUDES DE VIE ET LE MILIEU D'HÉBERGEMENT

- 18 Votre famille & vos proches
- 18 Tabac, alcool & drogues
- 18 Intimité & sexualité
- 19 Prévention des infections
- 19 Prévention des chutes
- 19 Comités des usagers
- 20 Comité des résidents
- 20 Qualité des services & droit de porter plainte
- 20 Les fondations en centre d'hébergement
- 21 Sollicitation & pourboire
- 21 Adaptation en centre d'hébergement
- 21 Quelques pistes de solution pour vos proches
- 22 Émotions que peuvent vivre vos proches
- 22 Prendre soin de vous en tant que proche aidant
- 22 Aide-mémoire pour préparer l'hébergement
- 23 Suggestions d'effets à apporter Femme
- 24 Suggestions d'effets à apporter Homme
- 25 Procédures de libération de la chambre

Chère résidente,
Cher résident,

Les membres du personnel, les professionnels, les médecins, les bénévoles et les gestionnaires vous souhaitent la plus cordiale bienvenue dans votre nouveau milieu de vie.

Toutes ces personnes ont à cœur de vous offrir des soins et des services de qualité qui répondent à vos besoins et préférences.

Ce guide d'accueil vous renseignera sur les services et les soins offerts. Il vise à vous aider et à faciliter votre adaptation à votre nouveau milieu de vie. Il s'adresse à vous et à vos proches.

Vous êtes notre raison d'être et, en ce sens, nous nous engageons à vous offrir un milieu de vie chaleureux, rassurant et bien traitant. Vous serez donc accompagné par un personnel qualifié, dévoué, attentif et soucieux de la qualité des services qui vous seront offerts. La courtoisie est de mise et se traduit, entre autres, par le vouvoiement de tous les résidents et l'absence d'appellations familières.

Conscients que vous demeurerez au centre d'hébergement de façon permanente, nous désirons mieux vous connaître afin d'adapter nos services à vos besoins, vos habitudes de vie et à vos préférences, réduisant ainsi l'écart entre ce que vous avez connu à la maison et votre nouveau milieu de vie. Vous vivrez une période d'adaptation normale, différente d'une personne à l'autre, car il s'agit d'un changement majeur dans votre vie qui peut être une source d'inquiétudes et de questionnements. Le personnel de votre unité, en collaboration avec différents intervenants, pourra vous aider à cheminer lors de cette période de changements.

Nous vous invitons donc à profiter des possibilités qui vous seront offertes tant au niveau des services dont vous avez besoin que des programmes d'activités, des espaces intérieurs et extérieurs qui ont été aménagés pour vous.

Soyez assuré que nous ferons tous les efforts nécessaires pour que vous vous sentiez accueilli et que votre adaptation soit la plus sereine possible.

Bienvenue!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jean St-Pierre'.

Jean St-Pierre

Directeur du programme de soutien à l'autonomie
des personnes âgées CISSS de la Gaspésie

NOTRE MISSION

Notre défi quotidien est de recréer un milieu de vie adapté à vos besoins, à vos désirs et à vos préférences à l'intérieur des contraintes de la vie en groupe.

Pour nous, il est essentiel de créer un milieu de vie dans lequel les services et les soins de qualité sont adaptés à votre condition physique et intellectuelle tout en respectant votre degré d'autonomie.

Pour atteindre ces objectifs, vous et vos proches devenez nos précieux guides et collaborateurs.

Pour vous rendre la vie la plus agréable possible, nous adoptons les principes suivants :

- Assurer un environnement sécuritaire.
- Être à l'écoute de vos besoins.
- Tenir compte de vos dimensions affectives, sociales, spirituelles autant que de vos besoins physiques.
- Avoir une approche personnalisée.
- Favoriser la liberté, la spontanéité, l'imagination et l'intimité.
- Respecter les différences.
- Organiser les lieux physiques de façon chaleureuse.
- Prendre avec vous ou avec votre proche les décisions vous concernant.
- Questionner régulièrement nos pratiques, nos façons de faire.

Le centre d'hébergement vous offre un nouveau milieu de vie parce qu'il vous est devenu impossible de demeurer à domicile. Les services que vous trouverez ici viennent donc répondre à vos besoins. Ces services comprennent :

- Des services d'hébergement, incluant les repas et l'entretien.
- Des services d'assistance et de soutien répondant à vos besoins de santé et d'hygiène.
- Des services professionnels cliniques.
- Des services de soins palliatifs et fin de vie.
- Des activités qui tiennent compte de vos goûts et de vos capacités, des espaces adaptés et sécuritaires.

Votre vie se poursuit en centre d'hébergement. C'est pourquoi nous nous efforçons de faire de cet endroit un milieu de vie chaleureux pour vous et vos proches. Un milieu qui fera de son mieux pour respecter vos besoins, vos préférences et vos habitudes de vie.

Nous croyons qu'un milieu de vie de qualité repose en grande partie sur la qualité des relations humaines. C'est pour mieux vous connaître et adapter nos interventions que nous porterons une attention particulière à connaître votre histoire de vie.

NOTRE PHILOSOPHIE

Le milieu de vie en hébergement se définit comme suit :

« Un milieu où le résident se sent chez lui et valorisé comme membre de la collectivité. Pour réaliser un tel milieu de vie, nous devons être continuellement à l'écoute des résidents et de leur famille, les respecter et adopter une approche personnalisée dans l'ensemble de nos actions quotidiennes. Nous améliorerons ainsi la qualité de vie et la satisfaction de tous. »

RECONNAISSANCE DE L'HUMAIN

Le résident est une personne à part entière, avec son individualité et sa dignité. On doit l'aider à satisfaire l'ensemble de ses besoins, comme tout citoyen, en évitant de le considérer uniquement comme une personne qui présente des pertes (pertes d'autonomie, pertes cognitives, santé fragile, etc.).

LE RÉSIDENT EST CHEZ LUI!

Les centres d'hébergement se différencient de tout le réseau de la santé par le fait que les résidents ne viennent pas y recevoir des services de soins et de santé de façon temporaire. Ils habitent le centre de façon permanente, ils y sont chez eux. En ce sens, le personnel est dans une position semblable à celle du personnel des CLSC qui se présente à leur domicile.

De ce fait, à travers l'organisation du travail et du milieu, l'ensemble des employés, peu importe leur titre d'emploi, s'investira à repousser les limites de l'institution pour redonner aux résidents le pouvoir et le contrôle sur leur vie dans la mesure de leurs capacités.

Toute personne qui entre dans un centre d'hébergement doit adhérer à ces principes que nous avons appelés « fondements » : c'est une condition incontournable à la réalisation du milieu de vie.

NOTRE VISION

La personne hébergée et ses proches sont au cœur de nos préoccupations



LA CLIENTÈLE VISÉE

Nos centres d'hébergement accueillent généralement des personnes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel sur une base permanente ou temporaire.

La clientèle en hébergement de longue durée n'est pas homogène. Elle comporte diverses clientèles ayant des besoins différents qui nécessitent des interventions ou un environnement particulier.

Le centre d'hébergement offre aux personnes atteintes de déficits cognitifs sévères des soins et services dans un environnement adapté. Une philosophie d'approche basée avant tout sur la permissivité et la sécurité a été élaborée et un programme d'activité approprié au potentiel résiduel permet d'offrir une meilleure qualité de vie aux résidents concernés. Ces unités de vie offrent un environnement calme avec une diminution de stimuli ainsi qu'une diminution des contraintes physiques et chimiques.



1. L'ENVIRONNEMENT

En constante recherche d'amélioration, nous tentons de créer une ambiance chaleureuse pour que vous vous sentiez chez vous.

VOTRE CHAMBRE

Le mobilier de votre chambre est fourni en grande partie par le centre d'hébergement. Cependant, vous pouvez personnaliser votre environnement et vous entourer d'objets familiers, tels que des tableaux, des bibelots, des photos, un couvre-lit, un oreiller, une radio ou un téléviseur. Toutefois, nous devons aussi tenir compte de votre mobilité, de votre sécurité et de celle du personnel lors des déplacements. Tout au long de votre séjour, l'aménagement de votre chambre et le mobilier peuvent être modifiés en fonction de vos préférences ou de vos besoins de santé.

L'ajout d'ameublement ou d'appareils électriques et les projets de décoration d'importance doivent être discutés avec le chef à l'hébergement afin d'en évaluer la faisabilité. Le tout devra respecter les normes de sécurité en vigueur dans les édifices publics. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'il est interdit, dans votre chambre, de faire usage de couverture ou coussin chauffant, d'un four à micro-ondes, d'une cafetière, d'une bouilloire, d'un grille-pain, d'un réfrigérateur ou d'autres appareils du genre. Cependant, plusieurs de ces articles sont disponibles dans les cuisinettes.

Certains de nos centres ne peuvent offrir une chambre privée dès l'admission. Si c'est le cas et que vous souhaitez en avoir une, vous pouvez en faire part à l'infirmier responsable. Celui-ci inscrira votre nom sur la liste des demandes en attente. Néanmoins, certaines situations problématiques, médicales ou sociales, peuvent avoir priorité sur l'ordre de la liste d'attente. De plus, pour des raisons de santé, de sécurité ou de bien-être collectif, des transferts de chambre et/ou d'unité pourraient être proposés à certains résidents.

VOS VÊTEMENTS ET VOS EFFETS PERSONNELS

Tous vos vêtements doivent être identifiés à votre nom dès votre arrivée, afin de minimiser les risques de perte. Pour éviter des chutes ou d'éventuelles blessures, nous vous recommandons de choisir des vêtements qui ne soient pas trop longs, des bas et des chaussures avec des semelles antidérapantes. Un changement de votre état pourrait nécessiter l'utilisation de vêtements adaptés. Dans certains centres, les étiquettes d'identification sont commandées par la famille.

Vous pouvez vous procurer le bon de commande au poste d'accueil. Les étiquettes doivent être cousues et non collées sur les vêtements.

Au centre d'hébergement Mgr-Ross de Gaspé, les vêtements sont acheminés au Service de buanderie afin d'être identifiés à votre nom et votre unité. Il en est de même pour tout nouveau vêtement.

Malgré la surveillance exercée et les mesures de sécurité en vigueur, nous vous recommandons de garder en votre possession seulement l'argent nécessaire à vos besoins immédiats. L'établissement n'est pas responsable de la perte d'objets (ex. : bijoux, etc.) ou d'argent.

Les articles de toilette de base et les produits nécessaires en cas d'incontinence qui sont fournis par le centre d'hébergement sont : savon en barre, shampoing, papiers mouchoirs, pâte dentifrice, antisudorifique, crème hydratante pour le corps et produits requis pour l'incontinence. Si vous souhaitez utiliser des produits personnalisés, ils seront à vos frais.

LA LITERIE ET ENTRETIEN DE VÊTEMENTS

Le centre d'hébergement fournit la literie de base et en assume l'entretien. Le lavage de vos vêtements est offert par le centre d'hébergement qui en assume le coût. L'entretien des lainages, des vêtements délicats et des vêtements nécessitant un nettoyage à sec est votre responsabilité. Pour les vêtements entretenus par vos proches, nous vous demandons d'apporter un sac à linge afin d'y déposer vos vêtements souillés. Dans certains centres d'hébergement, une laveuse et une sècheuse sont à votre disposition.

Pour les vêtements à utiliser au centre d'hébergement, nous vous recommandons de :

- Prévoir des vêtements pour environ 7 à 10 jours.
- Choisir des vêtements d'entretien facile, c'est-à-dire lavables et séchables à la machine, sans précaution particulière et sans repassage (permapress).
- Éviter les vêtements aux tissus délicats, tels la soie et le nylon ou avec des dentelles qui pourraient s'abîmer.
- Pour plus d'informations, consultez l'Aide-mémoire pour préparer l'hébergement à la page 22.

LA SÉCURITÉ

Le centre d'hébergement se veut un milieu de vie aussi sécuritaire que possible. Plusieurs mesures sont donc prises afin que vous bénéficiiez d'un environnement sécuritaire.

Par exemple :

- Un système d'alarme-incendie relié à une firme de surveillance spécialisée 24 heures par jour.
- Certaines portes et certains ascenseurs sont munis d'un système codé pour assurer la sécurité des personnes plus vulnérables.
- Selon le moment de la journée, l'ouverture des portes extérieures de certains centres d'hébergement se fait en utilisant une sonnerie.

LE TÉLÉPHONE ET LES ABONNEMENTS

Vous pouvez faire installer un téléphone dans votre chambre, moyennant les frais d'installation et mensuels. Il en est de même pour l'installation du système de câblodistribution et d'internet. Notez qu'il y a des téléviseurs avec câble dans certaines salles communautaires selon les centres.

Dans certains centres, l'installation d'une ligne téléphonique n'est pas permise dans l'unité fermée dans le but d'assurer la sécurité des résidents qui y sont hébergés.

En cas de transfert d'une chambre à l'autre demandé par vous ou par votre représentant, les frais de déplacement du téléphone et du câble sont à votre charge. Cependant, si nous devons transférer un résident dans une autre chambre, les coûts de transferts sont défrayés par le centre.

L'ENTRETIEN MÉNAGER

Un préposé à l'entretien ménager s'occupe régulièrement du ménage des chambres. Toutefois, il ne peut assurer l'entretien d'une grande quantité d'objets personnels. Vous ou vos proches pouvez participer à ces tâches ménagères dans la mesure de votre capacité et de votre disponibilité.

Dans un même ordre d'idée, nous demandons également aux familles de procéder deux fois par an à un « ménage » des tiroirs de commode où parfois, les effets personnels s'accumulent. Cette demande ne vise qu'à respecter le résident, puisque ce n'est pas à nous de déterminer ce qui doit être gardé ou non (ex. : vêtements à changer selon les saisons).

LES SALONS, LES AMÉNAGEMENTS EXTÉRIEURS ET LES LIEUX PUBLICS



À l'extérieur comme à l'intérieur, des espaces de vie sont à votre disposition. Ils sont aménagés afin de favoriser la vie communautaire et sociale (ex. : cour extérieure, galerie ou patio, salon, salle à manger, salle de loisirs). De plus, pour vos rencontres familiales, vous ou vos proches pouvez réserver certaines salles prévues à cet effet.

Dans la plupart des centres d'hébergement se trouve un lieu de recueillement pour la célébration du culte ou pour vous permettre de vous recueillir.

Vous trouverez un salon de coiffure dans chaque centre d'hébergement. Ce service est à vos frais. Il vous est permis d'avoir votre coiffeuse personnelle et d'utiliser le salon à cet effet. Dans ce cas, votre coiffeuse devra s'assurer de la disponibilité du local auprès du personnel.

2. LES SOINS ET LES SERVICES OFFERTS

Les membres du personnel sont soucieux de vous offrir des soins et des services de qualité, adaptés à vos besoins. Leurs interventions visent votre bien-être physique, mental et émotionnel. Ils favorisent le maintien optimal de votre autonomie, dans le respect de votre identité et de vos valeurs.

Des professionnels de disciplines variées forment une équipe interdisciplinaire qui évalue vos capacités et vos besoins. Cette équipe privilégie une approche d'intervention personnalisée et continue. Nous vous présentons maintenant une brève description des principaux services professionnels offerts.

L'ÉQUIPE INTERDISCIPLINAIRE

Ainsi, en tant que partenaire dans les soins, de quatre à six semaines suivant votre admission, vous et vos proches serez invités à participer à l'élaboration de votre plan d'intervention. À la fin de la rencontre, un membre désigné par l'équipe vous présentera le résumé du plan d'intervention mis à jour. Par la suite, ces rencontres se tiendront annuellement ou plus fréquemment selon les besoins.

En tout temps, vous pouvez demander à l'assistante infirmière-chef ou au médecin traitant, de rencontrer les intervenants de l'équipe afin de réviser votre plan d'intervention. Ces derniers doivent répondre à votre demande dans un délai raisonnable en tenant compte de l'urgence de la situation.

Il est important pour nous que vous et vos proches puissiez participer aux décisions qui vous concernent. En cas de désaccord, vous et/ou votre proche serez rencontrés par les intervenants concernés afin d'échanger sur vos attentes et ajuster votre plan d'intervention, le cas échéant.

L'ÉQUIPE DES SOINS INFIRMIERS ET D'ASSISTANCE

Une équipe formée d'infirmiers, d'infirmiers auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires vous apportera l'aide et les soins requis par votre état de santé. Ces personnes assurent au quotidien votre bien-être et le maintien optimal de votre autonomie.

Cette équipe est sous la responsabilité d'un assistant au supérieur immédiat. En cas de détérioration de votre état de santé, l'infirmier avise le répondant, qui s'occupe d'en faire part aux autres membres de votre famille. Nous souhaitons donc avoir le nom d'une personne répondante pour vous. Il sera préférable d'avoir un premier et un deuxième répondant avec leurs numéros de téléphone. En l'absence de vos principaux répondants, nous aviser qui doit être rejoint en cas de besoin.

LES SERVICES MÉDICAUX

Au centre d'hébergement, un médecin assure votre suivi médical. Un médecin de garde est aussi disponible en tout temps, sur appel, pour répondre aux besoins médicaux d'urgence. Si votre santé le requiert, le médecin peut demander une consultation ou un suivi auprès d'un médecin spécialiste et nous assumerons les frais de transport.

De plus, le médecin discutera avec vous de la réanimation cardiorespiratoire et du niveau d'intensité thérapeutique que vous souhaiteriez recevoir en cas de problème de santé important.

LE SERVICE DE PHARMACIE

Les médicaments prescrits par votre médecin sont préparés par le département de pharmacie de l'établissement. Ils sont ensuite distribués par les infirmiers et les infirmiers auxiliaires. Les médicaments fournis gratuitement sont les mêmes qu'à domicile, selon les règles de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Pour votre santé et votre sécurité, toute médication, y compris les médicaments en vente libre et les produits naturels doit préalablement être autorisé par votre médecin.

LE SERVICE ALIMENTAIRE

Le personnel du service alimentaire vous propose un menu varié, équilibré, en rotation aux trois semaines et répondant aux normes ministérielles en centre d'hébergement.

Ce menu a été élaboré à partir des préférences exprimées par l'ensemble des résidents. À chaque repas, vous avez le choix entre deux mets principaux. Des collations vous sont offertes entre les repas et il vous est également possible de vous rendre à la cafétéria en compagnie de vos proches.

LES SERVICES DE RÉADAPTATION

Les professionnels de la réadaptation, ergothérapeutes, physiothérapeutes et thérapeutes en réadaptation physique, évaluent vos capacités et vos déficits fonctionnels. Cette évaluation peut porter sur le plan physique, cognitif, sensoriel, communicationnel ou comportemental. Les interventions de ces professionnels visent à restaurer ou à maintenir vos aptitudes, à compenser vos incapacités et à diminuer vos situations d'handicap.

Ces professionnels peuvent vous aider de différentes manières, par exemple :

- Recommander l'utilisation d'aides compensatoires (fauteuils adaptés, marchettes, etc.). Ces aides peuvent vous être prêtées par le centre d'hébergement, selon la disponibilité du matériel ou être demandées à la Régie de l'assurance maladie du Québec, si vous répondez aux critères d'admissibilité.
- Modifier votre environnement en fonction de l'accessibilité et la sécurité.
- Enseigner des techniques particulières.

Notez que l'utilisation de fauteuil motorisé est permise, mais si la sécurité des autres résidents, de l'équipe soignante ou de vous-même est compromise, une évaluation sera faite.

LES PROTHÈSES LES ORTHÈSES ET SOINS DE PIEDS

Les achats de lunettes, d'orthèses, de prothèses auditives et dentaires, de chaussures orthopédiques et de bas élastiques (bas support) sont à vos frais. Leur prix varie selon votre capacité financière évaluée par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Le soin des pieds (coupe des ongles) est habituellement fait par l'équipe de soins en place. Pour les résidents ayant une problématique particulière, nous transmettons le besoin à une personne formée pour ce type de traitement. L'infirmier en fait la demande pour vous. Le service est dispensé à votre chambre et à vos frais, sauf s'il y a prescription médicale; auquel cas, nous assumons les coûts.

LE SERVICE SOCIAL

Un intervenant social est disponible pour vous et vos proches afin de rendre votre changement de milieu de vie aussi harmonieux que possible. Il peut aussi vous aider à résoudre des difficultés d'adaptation personnelle ou relationnelle qui compromettent votre qualité de vie.

De plus, si vous deveniez inapte à prendre des décisions pour vous-même ou pour l'administration de vos biens, l'intervenant social accompagnerait votre représentant dans les démarches nécessaires. L'évaluation des diverses solutions (mandat, tutelle, curatelle) serait alors faite de manière à assurer la meilleure réponse à vos besoins, dans le plus grand respect de votre dignité.

LA CONSEILLÈRE EN MILIEU DE VIE

Son rôle est de recueillir vos goûts et vos préférences dès votre admission. Elle les partage ensuite avec l'équipe et s'assure, avec leur collaboration, qu'ils soient respectés tout au cours de votre hébergement.

L'ANIMATION DU MILIEU

L'animation du milieu est une préoccupation importante dans nos centres d'hébergement et se réalise de différentes façons.

Les professionnels en loisirs préparent une gamme d'activités adaptées aux intérêts et aux capacités variables de l'ensemble des résidents. Certaines activités favorisent votre participation sociale, d'autres cherchent à vous divertir, à souligner certains événements ou à occuper vos temps libres. Ces activités vous aident à maintenir ou à développer votre potentiel. Un calendrier mensuel ou hebdomadaire vous fournit l'horaire des activités.



Vos proches sont invités à vous accompagner lors des activités du centre. Leur présence et leur implication contribuent aussi à l'animation du milieu.

Plusieurs bénévoles offrent généreusement leur disponibilité pour accompagner les résidents. Cette contribution complémentaire aux services fournis par le personnel du centre d'hébergement est essentielle. Ils vous assurent une présence réconfortante et facilitent votre participation et vos accompagnements aux activités du milieu.

LE SERVICE DE PASTORAL ET SPIRITUEL

On ne saurait prétendre à un milieu de vie sans permettre à notre clientèle de pratiquer sa religion. Un service de pastorale est offert dans nos centres d'hébergement. Ce service veut être une présence aimante et chaleureuse ouverte aux divers cheminements de chaque personne.

Dans le respect de vos valeurs et de votre expérience spirituelle et religieuse, un accompagnement vous est offert de même qu'à vos proches. Pour toute autre demande particulière touchant l'aspect spirituel, on vous invite à en aviser le personnel en place.

L'ACCOMPAGNEMENT EN FIN DE VIE

L'accompagnement que requiert un résident lors des derniers moments de sa vie fait l'objet d'une attention importante et particulière de la part du personnel. Ainsi, l'équipe est préparée à vous apporter, à vous et vos proches, un soutien médical, moral et spirituel, selon vos besoins et votre volonté.

LE SERVICE D'ENTRETIEN ET DE RÉPARATION

Un ouvrier de maintenance est affecté au centre d'hébergement. Il effectue les réparations courantes au mobilier et aux équipements utilisés par les résidents. Il travaille en collaboration avec le service de réadaptation et d'ergothérapie. Il effectue aussi des travaux d'entretien et de réparations des bâtiments.

LE SERVICE DE COMPTABILITÉ

En vertu de la Loi sur les services de santé et services sociaux, les adultes résidant en centre d'hébergement de soins de longue durée doivent contribuer aux frais de leur hébergement (gîte et couvert). Votre contribution financière est établie par le ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu. Elle est calculée selon vos revenus, vos biens et avoirs propres en rapport avec la chambre que vous occupez. Les soins médicaux ou infirmiers, les soins d'assistance et de réadaptation et les loisirs sont inclus dans votre pension, peu importe votre degré d'autonomie.

L'ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDENTS POUR UN RENDEZ-VOUS

Parce que l'accompagnement par un proche ou un parent est sécurisant, il est possible que l'on sollicite un des membres de votre famille pour un rendez-vous à l'extérieur du centre. Si un transport adapté s'avérerait nécessaire pour un rendez-vous avec prescription médicale, il est fourni gratuitement par l'établissement.

LES VISITES AUTORISÉES EN TOUT TEMPS

Puisque le centre d'hébergement est maintenant votre maison, vous pouvez recevoir des visiteurs en tout temps. Il faut néanmoins prendre conscience que la liberté des uns se termine là où celle des autres débute.

Les proches sont donc non seulement autorisés à venir vous voir mais nous les encourageons à le faire. Cependant, nous recommandons de limiter le nombre de visiteurs dans nos unités fermées, afin de procurer un environnement calme, minimisant les stimuli.

Il est aussi possible pour un visiteur d'apporter son animal domestique (sous surveillance) pour vous rendre visite, mais on demande de prévoir une laisse pour les chiens, lorsque vous circulez dans l'établissement.

LES SORTIES AUTORISÉES

Il suffit d'aviser l'infirmier assistant à l'avance de votre sortie pour qu'il puisse préparer l'essentiel (médicaments, etc.). Celui-ci vous remettra les médicaments nécessaires pour la durée de la sortie ainsi que votre carte d'assurance maladie. Le transport est organisé et payé par vous ou vos proches.

LE STATIONNEMENT

Dans certains centres, des places de stationnement sont prévues gratuitement afin de faciliter les visites de vos proches. Ils devront aviser l'agente administrative aux Services techniques de leur numéro d'immatriculation afin d'être enregistrés.

LE SERVICE DE COURRIER

Ce service se fait à la réception de chacun des centres. Vous pouvez y déposer vos envois postaux. Votre courrier sera acheminé à votre chambre. D'emblée, nous vous invitons à procéder à vos changements d'adresse.

3. LES HABITUDES DE VIE ET LE MILIEU D'HÉBERGEMENT

Le centre d'hébergement est votre milieu de vie, votre « chez-vous », où vous devriez retrouver, le plus possible, le confort et vos habitudes de vie. Ces habitudes sont une expression de votre personnalité et nous devons les respecter dans la mesure du possible. Cependant, le centre d'hébergement est aussi un milieu où la vie communautaire influence le quotidien de tous. Vos habitudes de vie doivent donc demeurer respectueuses pour vous-même comme pour les autres résidents et le personnel.

VOTRE FAMILLE ET VOS PROCHES

Votre entrée en hébergement constitue une étape de vie importante, tant pour vous que pour vos proches. Malgré toutes leurs bonnes intentions, les intervenants ne peuvent remplacer les êtres qui vous sont chers. C'est pourquoi, nous croyons qu'il est souhaitable que vos proches, selon leurs disponibilités, maintiennent des contacts fréquents et conservent leur lien avec vous. Pour nous, ce sont des collaborateurs précieux. C'est ensemble que nous pouvons réaliser l'objectif commun de créer un milieu où il fait bon vivre.

LE TABAGISME

Pour favoriser un environnement sain et sécuritaire et respecter la Loi sur le tabac, vous pouvez fumer dans les endroits désignés à cette fin, à l'intérieur et à l'extérieur du centre d'hébergement.

L'ALCOOL ET LES DROGUES

Une consommation modérée d'alcool est habituellement permise en centre d'hébergement. Toutefois, certaines situations doivent être discutées avec le médecin pour prévenir des désagréments liés à votre état de santé ou à des incompatibilités avec votre médication. La consommation de drogues illicites est interdite dans le centre d'hébergement.

L'INTIMITÉ ET LA SEXUALITÉ

En centre d'hébergement, vous, comme les autres résidents, avez droit à votre intimité et vous pouvez continuer à vivre votre sexualité. Cette intimité est rendue possible par le respect du caractère privé de votre chambre.

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

En centre d'hébergement, le risque de transmission d'infections est plus élevé qu'à domicile. Divers moyens sont prévus pour prévenir et contrôler certaines infections telles que la grippe, la gastroentérite, etc. Si une éclosion se développait au centre d'hébergement, certaines mesures seraient mises en place pour assurer votre protection, celle de vos proches et du personnel. Dans ce cas, nous vous tiendrons informés. De plus, nous solliciterons la collaboration de tous pour limiter le risque de contagion.

LA PRÉVENTION DES CHUTES

Les chutes sont une des principales causes d'accident chez les personnes âgées. Vous pouvez contribuer de plusieurs façons à diminuer les risques de chute :

- Garder une veilleuse allumée la nuit.
- Porter des chaussettes et des chaussures antidérapantes.
- Éviter l'encombrement de votre chambre et les « petits tapis qui glissent ».
- Utiliser la cloche d'appel lorsque vous avez besoin d'aide.
- Respecter les consignes.
- Utiliser les aides techniques qui vous sont prescrites (marchettes, fauteuil roulant, etc.).

Parlez-en à votre infirmier, il pourra avec l'aide de l'équipe, vous aider à rendre votre environnement plus sécuritaire.

LE COMITÉ DES USAGERS

Le comité des usagers exerce les cinq fonctions de l'article 212 de la LSSSS pour l'ensemble des usagers de l'établissement.

1. **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou toute autorité compétente.
4. **Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
5. **S'assurer**, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Le comité des usagers est soucieux du bien-être des usagers. Il est le gardien de vos droits (définition).

LE COMITÉ DE RÉSIDENTS

Dans chaque centre d'hébergement, un comité de résidents veille à votre bien-être et au respect de vos droits. Le comité de résidents exerce les trois premières fonctions de l'article 212 de la LSSSS uniquement pour les usagers hébergés dans l'installation où il a été formé.

1. **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. **Promouvoir** l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.
3. **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou toute autorité compétente.

De plus, la loi prévoit que toute personne a le droit de se faire accompagner d'une personne de son choix dans toute démarche qu'elle désire entreprendre. Vous pouvez donc vous adresser à votre comité, si vous désirez vous faire accompagner. C'est d'ailleurs ce même comité qui reçoit vos plaintes si vous en avez.

LA QUALITÉ DES SERVICES ET LE DROIT DE PORTER PLAINTE

Vous et les membres de votre famille avez le droit d'exprimer ouvertement votre opinion relativement aux services, sans crainte de représailles. Si vous ou un membre de votre famille n'êtes pas satisfait des soins et des services, voici ce que vous pouvez faire :

- Dans un premier temps, nous vous invitons à en faire part immédiatement à l'assistant du supérieur immédiat et/ou à la conseillère qualité milieu de vie et/ou au chef à l'hébergement du centre. Vous pouvez demander d'obtenir les explications, les réponses ou les correctifs appropriés dans les meilleurs délais.
- Si vous n'obtenez pas satisfaction de cette manière, vous pouvez formuler une plainte officielle auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Il est responsable du respect de vos droits et veille à votre satisfaction. Une brochure expliquant son rôle et la procédure à suivre est jointe au guide d'accueil. Vous pouvez communiquer avec le commissaire au 418 368-3301, poste 3406.

LES FONDATIONS EN CENTRE D'HÉBERGEMENT

Une fondation est un organisme à but non lucratif constitué en vertu de la partie 111 de la Loi sur les compagnies (L. Q. ch. C-38) et institué en vue de recevoir des dons, legs et autres contributions de même nature, en argent ou en valeurs mobilières ou immobilières, dans le but d'atteindre ses objectifs.

SOLLICITATIONS ET POURBOIRES

Toute sollicitation et toute vente sont interdites dans l'établissement. Avertissez immédiatement l'assistant du supérieur immédiat si vous êtes dérangé ou témoin d'une irrégularité à ce règlement.

Le personnel du centre d'hébergement n'est autorisé en aucun cas à recevoir des pourboires ou des dons conformément à notre règlement. Si vous désirez faire un don, il peut être fait à la fondation.

L'ADAPTATION EN CENTRE D'HÉBERGEMENT

L'entrée en centre d'hébergement demande une période d'adaptation qui peut durer de deux à trois mois. Durant cette période, vous et vos proches pouvez vivre des émotions diverses et réagir de manière inhabituelle.

Cette section du guide vise à vous aider à mieux vivre cette période et les comportements qu'elles provoquent. Nous vous proposons des pistes de solution et des conseils pour vous soutenir et faciliter cette transition.

QUELQUES PISTES DE SOLUTION POUR VOS PROCHES

- Visitez votre proche aussi souvent que la situation et vos capacités vous le permettent.
- Aidez le résident à personnaliser sa chambre (ex. : couvre-lit, photos).
- Visitez le centre d'hébergement pour vous familiariser avec ce nouveau milieu.
- Écoutez les plaintes et les revendications de votre proche; cherchez des solutions avec lui et l'équipe de soins.
- Témoignez-lui de la tendresse, tenez-lui la main, donnez-lui un baiser.
- Répondez franchement à ses questions.
- Participez aux soins et aux gestes de confort.
- Établissez avec votre proche un horaire téléphonique régulier.
- Avisez les intervenants si vous constatez que votre proche a peur de déranger.
- Mettez l'accent sur tout ce qu'il peut encore faire, redonner l'estime de soi, insistez pour qu'il s'occupe de lui-même.
- Rappelez-lui comment il a utilisé ses capacités personnelles pour surmonter les épreuves de sa vie.
- Encouragez-le à poursuivre ses activités préférées, félicitez-le pour ce qu'il a accompli seul.
- Stimulez-le à se préoccuper de son apparence
- Prenez un repas avec lui
- Apportez-lui des gâteries.
- Partagez ses souvenirs.
- Faites des activités avec votre proche, jouez aux cartes, faites des casse-têtes, écoutez de la musique, chantez.
- Encouragez-le à participer aux activités du centre d'hébergement et intégrez-vous à ces activités.

- Parlez-lui de ce qui se passe dans la famille, de l'actualité, faites-lui la lecture.
- Respectez les silences.
- À l'occasion, coiffez-le, faites-lui la barbe, maquillez-le, faites-lui la manucure, etc.
- Amenez les petits-enfants.
- Emmenez-le pour des sorties extérieures

LES ÉMOTIONS POUVANT ÊTRE VÉCUES PAR VOS PROCHES

Toutes les émotions sont possibles. Accueillez-les sans jugement. Ainsi, il se peut que vous ressentiez une ou plusieurs des émotions suivantes :

- Culpabilité;
- Sentiment d'échec relativement à votre rôle;
- Impuissance;
- Ambivalence quant à l'hébergement;
- Tristesse;
- Manque de confiance envers le personnel;
- Sentiment d'abandon de votre parent ou de votre conjoint;
- Sentiment d'inutilité;
- Soulagement;
- Sécurité;
- Sentiment de liberté

PRENDRE SOIN DE VOUS EN TANT QUE PROCHE AIDANT

Il est normal que vous ressentiez diverses émotions lors de l'admission d'un de vos proches en centre d'hébergement. C'est pourquoi, il est important de ne pas vous isoler. Voici quelques suggestions à cet effet :

- Discutez avec vos proches (frères, sœurs, amis).
- Partagez ce que vous ressentez avec des personnes ayant elles-mêmes des proches hébergés.

Parlez des sentiments que vous vivez avec un membre du personnel en qui vous avez confiance

- Participez à des groupes d'entraide (ex. : Société Alzheimer).
- Développez une collaboration avec le personnel afin de créer un climat de confiance.
- Discutez avec l'intervenant social, lors d'adaptation plus difficile, pour trouver des pistes de réconfort.
- Faites pour vous-même des activités qui vous ressource.

L'AIDE-MÉMOIRE POUR PRÉPARER L'HÉBERGEMENT

Les cartes importantes à fournir :

- Carte d'assurance maladie.
- Carte d'hôpital.
- Numéro ou carte d'assurance sociale.

Les ordonnances médicales

Si vous arrivez de votre domicile, dans certains centres, vous devez obtenir auprès de votre pharmacien un relevé de toutes vos ordonnances.

Quelques petites douceurs à apporter :

- Carnet d'adresses personnelles;
- Liste de numéros de téléphone;
- Photos de famille;
- Gâteries : bonbons, biscuits, etc.
- Couvre-lit.

Les changements d'adresse à effectuer, si nécessaire

- Journaux, revues;
- Ministère de la Sécurité du revenu;
- Régie de l'assurance maladie du Québec;
- Régie des rentes du Québec;
- Autres adresses selon les activités.

LES SUGGESTIONS D'EFFETS À APPORTER SI VOUS ÊTES UNE FEMME

Nous vous suggérons d'apporter des vêtements confortables, que vous portez habituellement. Choisir surtout des vêtements lavables et allant à la sècheuse. Les quantités suggérées sont à titre indicatif. Il faut prévoir suffisamment de vêtements pour une semaine.

Vêtements d'intérieur :

- 8 robes, jupes ou pantalons;
- 8 blouses ou chandails;
- 2 ou 3 vestes (genre cardigan);
- 4 soutien-gorge ou camisoles;
- 10 à 12 petites culottes;
- 4 à 6 paires de bas-culottes
- 4 à 6 paires de chaussettes;
- 2 paires de souliers ou d'espadrilles antidérapants;
- 1 ou 2 robes de chambre;
- 8 robes de nuit ou pyjamas;
- 2 paires de pantoufles antidérapantes avec velcro.

Vêtements d'extérieur, selon la saison :

- 1 manteau;
- 1 chapeau (d'été et d'hiver);
- 1 foulard;
- 1 paire de bottes;
- 1 paire de gants.

LES SUGGESTIONS D'EFFETS À APPORTER SI VOUS ÊTES UN HOMME

Nous vous suggérons d'apporter des vêtements confortables, que vous portez habituellement. Choisir surtout des vêtements lavables et allant à la sècheuse. Les quantités suggérées sont à titre indicatif. Il faut prévoir suffisamment de vêtements pour une semaine.

Vêtements d'intérieur :

- 8 pantalons;
- 2 ceintures ou bretelles;
- 6 chemises (manches courtes et longues);
- 2 ou 3 vestes;
- 4 ou 5 gilets;
- 6 ou 8 camisoles ou t-shirts;
- 10 caleçons ou boxers;
- 8 paires de chaussettes;
- 2 paires de souliers ou d'espadrilles antidérapants;
- 1 ou 2 robes de chambre;
- 6 à 8 pyjamas;
- 2 paires de pantoufles antidérapantes avec velcro.

Vêtements d'extérieur, selon la saison :

- 1 manteau;
- 1 chapeau (d'été et d'hiver);
- 1 foulard;
- 1 paire de bottes;
- 1 paire de gants.

Effets personnels :

- Brosse à dents avec étui;
- Pastilles effervescentes pour prothèses dentaires;
- Contenants de trempage pour prothèses dentaires;
- Lotion après rasage ou parfum;
- Brosse et peigne;
- Rasoir électrique;
- Rince-bouche;
- Porte-savon.

PROCÉDURES DE LIBÉRATION DE LA CHAMBRE

Nous laissons un délai de 24 heures à la famille pour prendre possession des effets personnels lors d'un décès. Il peut parfois y avoir des exceptions à la règle, par entente avec le premier répondant. Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.



NOTES PERSONNELLES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no text or other markings on the paper.

