

Guide D'ACCUEIL

Santé Québec
Saguenay–Lac-Saint-Jean
Universitaire

Centres d'hébergement et maisons des aînés

du Saguenay–Lac-Saint-Jean



Février 2025
Mise à jour :
septembre 2026

À l'intention du résident et de ses proches

Table des matières

Bienvenue chez vous!.....	5
Politique d'hébergement 2021-2026	6
Notre mission	7
Comment m'impliquer comme personne proche aidante?	8
Me reconnaître et obtenir du soutien	9
Votre arrivée	10
Attribution et transfert de chambre	10
Coût d'hébergement et services financiers.....	11
Vêtements et articles divers	11
Objets de valeur	13
Besoins spéciaux	13
Services offerts	14
Service alimentaire.....	14
Nourriture personnelle.....	14
Mini-réfrigérateur à la chambre	15
Transport et sorties	15
Sécurité et surveillance	16
Information sur la possibilité d'un changement de chambre.....	17
Service de soins spirituels	17
Bénévoles	18
Services complémentaires (courrier, journaux, câble, Internet, etc.).....	18
Service de buanderie-lingerie	20
Environnement physique	22
Aménagement de votre chambre	22
Grand ménage.....	22
Hygiène et salubrité	23
Prévention des infections	23
Espaces publics.....	24
Feu.....	24
Libération de la chambre.....	24

Prévention, soins de santé et services sociaux 25

Chute et accident	25
Services médicaux (médecin, pharmacie, soins dentaires)	26
Services cliniques (soins infirmiers et d'assistance, intervenant accompagnateur)	27
Service de réadaptation (kinésiologie, physiothérapie, moniteur en éducation, ergothérapie, réadaptation physique, prévention du déconditionnement)	28
Service social (travailleur social, éducateur spécialisé, technicien en loisir, intervenant soins spirituels)	29
Plans cliniques (plan d'intervention, soins palliatifs et de fin de vie)	31
Confidentialité	32

Code et règles de vie 33

Code de civilité et code d'éthique	33
Vos droits	33
Nos valeurs	34
Nos engagements	34
Responsabilités des résidents	34
Réalité en milieu de vie	36
Usage d'un fauteuil roulant motorisé	36
Bientraitance	36
Abus, violence ou négligence	37
Contention	37
Alcool et drogues	38
Usage du tabac	39
Pourboires, cadeaux et sollicitation	39
Intimité et sexualité	40
Animaux	41

Qualité des services 42

Évaluation de la satisfaction	42
Comités des usagers	42
Comités de résidents	44
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	44

Bibliographie 46

Bienvenue chez vous!

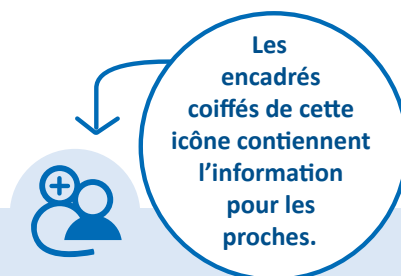
Vous vivez aujourd'hui une étape importante de votre vie, soit celle d'emménager dans une nouvelle demeure, votre nouveau chez-vous. Ce nouveau milieu de vie s'inscrit en continuité avec votre histoire de vie, vos valeurs, vos préférences et vos besoins.

Ce guide d'accueil a été élaboré pour faciliter votre arrivée et votre intégration. Conçu tel un aide-mémoire, il contient tous les renseignements pour vous familiariser avec l'organisation de la vie quotidienne, les services offerts et les codes et règles de vie qui favorisent un milieu de vie paisible et harmonieux.

Nous voulons répondre à vos besoins en respectant votre rythme et votre dignité. Notre personnel est disponible en tout temps pour veiller sur vous, vous guider et vous accompagner dans vos activités quotidiennes.

L'expression de vos besoins et de votre point de vue sur les services reçus et votre milieu de vie nous tient à cœur, car cela nous permettra de mieux répondre à vos attentes.

Bienvenue!



Membres de la famille et proches

Ce guide a été conçu pour faciliter l'intégration du résident dans son milieu de vie. Il est aussi un outil très utile pour les proches. Dans les encadrés, vous trouverez de l'information qui s'adresse spécifiquement à vous. Ces sections vous aideront à accompagner la personne chère à vos yeux.



Maisons des aînés et maisons alternatives (MDAMA)

Les MDAMA visent à reproduire un milieu de vie dit « normalisant » en offrant des services adaptés au profil de la personne et en assurant une réponse optimale afin qu'elle s'y sente chez elle. Ces milieux favorisent l'inclusion et la participation sociale de même que le maintien des capacités des personnes.

Politique d'hébergement 2021-2026

La qualité de vie et le mieux-être des personnes hébergées doivent transparaître concrètement dans le quotidien des prestataires de service.

Pour ce faire, la philosophie de la politique se base sur six principes qui orientent nos soins et services offerts.

- Respecter votre dignité
- Permettre l'exercice de vos droits et soutenir votre autodétermination
- Mettre en place une approche de partenariat entre vous, vos proches et les prestataires de services
- Viser votre mieux-être
- Personnaliser vos soins, les services offerts et votre milieu de vie
- Promouvoir et actualiser la bientraitance



Qualité du milieu de vie

Histoire et habitudes de vie, projets de vie et intérêts



Qualité des soins et services

Soins adaptés et personnalisés à la personne hébergée



Qualité de vie

Les droits, autodétermination, respect du rythme de vie

Notre mission

La mission première d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et d'une maison des aînés (MDA) est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut aux adultes en perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale qui ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré l'appui de leur entourage. Le CHSLD et la MDA offrent des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, des services psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et buccodentaires.

Chaque centre d'hébergement et maison des aînés offre une gamme de services de qualité en constante adaptation aux besoins des personnes. Nous offrons à chacun des résidents un suivi de santé et un milieu de vie agréable, dynamique et respectueux. Il est important pour nous que l'utilisateur soit soutenu dans son autodétermination et son mieux-être.



L'autodétermination est l'action de décider par soi-même et pour soi-même. Elle permet d'exprimer ses préférences, d'exercer du contrôle dans son quotidien et la possibilité de faire valoir ses droits.

Les prestataires de services sont présents pour vous aider à maintenir, de façon optimale, votre potentiel d'autonomie afin de vous permettre d'accomplir vos activités quotidiennes ainsi que de conserver les liens avec vos proches, de poursuivre et de développer l'exercice de vos rôles sociaux tout en ayant accès aux soins de santé requis par votre état.



Une grande place est aussi donnée aux personnes proches aidantes (PPA) et à la famille afin de préserver les liens existants avec leur proche hébergé. La capacité et la volonté d'engagement des aidants sont respectées tout en les soutenant dans leur nouveau rôle.

Comment m'impliquer comme personne proche aidante?

- Identifier une personne proche aidante répondante et fournissez ses coordonnées à l'équipe de soins. Cette personne facilitera la communication entre le personnel et l'entourage de votre proche.
- Donner les renseignements importants concernant les habitudes de vie de votre proche.
- Participer avec l'équipe au plan de soins de votre proche (ex. : soutien psychologique, aide aux repas, meilleurs moments pour être présent) en respectant le milieu et vos limites.
- Ne pas hésiter à demander de l'aide et de la formation au personnel afin qu'il puisse vous soutenir lorsque vous participez aux soins.
- Transmettre vos observations et demander qu'on vous avise de tout changement de condition.
- Accompagner votre proche pour prendre les décisions selon ses souhaits.
- Participer à la rencontre du plan d'intervention interdisciplinaire
https://santesaglac.gouv.qc.ca/medias/2023/05/Feuillet-dinformation_Plandintervention-interdisciplinaire_Plan-de-serviceindividualise-et-demarche.pdf
- Être bienveillant envers le personnel afin de maintenir de bonnes relations.
- Prendre connaissance et respecter les consignes de prévention et contrôle des infections.
- Respecter la confidentialité et le besoin d'intimité.



Le soutien de la famille et des proches facilite grandement l'intégration et l'adaptation des résidents dans leur nouveau milieu de vie. Vous êtes des alliés importants.

Lorsqu'un proche aidant vit des changements pouvant affecter son implication auprès du résident, une démarche de partenariat permet d'évaluer avec lui ses besoins, ses capacités et les ressources de soutien disponibles. Le personnel du CHSLD reconnaît son apport, collabore avec lui et l'oriente vers les ressources appropriées au besoin. Le soutien requis au proche aidant ne relève pas du personnel du CHSLD ou de la MDAMA.

Me reconnaître et obtenir du soutien

Bien que le rôle de personne proche aidante a des bienfaits (estime de soi, lien de proximité, etc.), il peut également avoir des conséquences sur la vie familiale et sociale, la santé, la situation financière. Il est donc important de prendre soin de vous et d'avoir du soutien.

Voici quelques conseils :

- Vous reconnaître comme personne proche aidante.
- Respecter vos limites et vos capacités.
- Rester attentif face aux signes d'épuisement.
- Faire de la place à vos sentiments, les nommer, les exprimer.
- Demander de l'aide au besoin. Voici quelques ressources utiles :
 - Ligne Info-Aidant de l'Appui 1 855 852-7784
(8 h à 20 h - 7 jours/7) ou info-aidant@lappui.org
 - www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/personne-proche-aidante
 - Voir la fiche d'information destinée aux proches aidants à l'accueil de la résidence.





Votre arrivée

Dans le but de mieux vous connaître et de personnaliser vos soins et services, le formulaire *Histoire, habitude et projet de vie* permettra de recueillir des informations importantes à propos de vous.

Cet outil précieux permettra à notre équipe d'en savoir plus sur vos habitudes, vos goûts, vos intérêts, vos expériences et les événements marquants de votre vie. Le responsable de votre accueil vous expliquera comment procéder à la complétion du formulaire.

L'entrée en centre d'hébergement demande une période d'adaptation. En ce sens, afin de faciliter votre intégration et tout au long de votre séjour, le milieu de vie et les soins et services sont offerts sur mesure tout en tenant compte des contraintes et obligations du milieu de vie collectif. Celui-ci s'ajuste à votre rythme et celui de vos proches comme si vous viviez encore à la maison.

Attribution et transfert de chambre

L'attribution de votre chambre est la responsabilité de l'équipe soignante. Elle est attribuée selon les disponibilités et les exigences requises par votre condition.

Des transferts de chambre peuvent être nécessaires pour des raisons de santé, de sécurité ou de bien-être collectif. Si vous souhaitez transférer de chambre, vous devez assumer les coûts reliés à la réinstallation du téléphone ou du câble.

Si la décision de ce transfert provient de l'établissement, les frais sont assumés par le centre d'hébergement. La décision de changement de chambre se prend toujours en collaboration avec vous et les autres intervenants pour qu'il y ait moins d'impacts possibles. Sachez que nous respecterons nos engagements, même si vous avez à changer de chambre, les soins et services dispensés seront de façon continue, personnalisés, sans discriminations et de façon sécuritaire.

Cependant, il est important pour nous de vous faire part que le milieu de vie encourage la stabilité de l'usager dans son environnement. En ce sens, un changement de chambre peut s'actualiser que dans un cas d'exception. En effet, la perte de repères connus et d'un cadre familial peut entraîner des conséquences chez le résident, comme l'accélération du processus de perte d'autonomie et de confusion.

Coût d'hébergement et services financiers

C'est la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) qui détermine la contribution mensuelle exigée pour votre hébergement.

La contribution varie en fonction du type de chambre que vous occupez (privée ou semi-privée) et de votre situation financière. Votre contribution sera calculée afin que vous conserviez toujours un montant mensuel minimum pour vos dépenses personnelles.

La contribution mensuelle est payable au début de chaque mois au service de comptabilité. Notez que si vous êtes hospitalisé ou en sortie temporaire, le coût de votre hébergement reste le même.



Si vous avez des questions concernant les modalités de paiement, l'infirmière peut vous guider dans ces démarches.

Vêtements et articles divers

Nous vous suggérons d'apporter uniquement des vêtements adaptés pour chaque saison et, de préférence, faciles d'entretien et sans repassage. Il est à noter que les délais de traitement pour le lavage des vêtements à la buanderie peuvent prendre quelques jours, donc privilégier d'apporter quelques rechanges par item tel que stipulé ci-bas.

Les choses essentielles à apporter au centre d'hébergement :

- ☐ carnet d'adresses, liste de numéros de téléphone
- ☐ photos de famille
- ☐ décorations significatives
- ☐ gâteries



Dans les MDAMA et certains CHSLD, une laveuse et une sécheuse sont à votre disposition. Veuillez vous informer auprès du personnel pour avoir de plus amples informations.

Articles personnels :

- ☐ peigne ou brosse à cheveux
- ☐ rasoir électrique et lotion après-rasage
- ☐ coupe-ongles
- ☐ parfum
- ☐ couvre-lit, couverture chaude (entretien par la famille)
- ☐ chapeau ou casquette

Vêtements (minimalement) :

- ☐ 1 à 2 paires de chaussures avec semelles antidérapantes
- ☐ 7 à 10 paires de bas antidérapants
- ☐ 1 ceinture ou des bretelles
- ☐ 1 chandail avec boutons ou écharpe de laine
- ☐ 1 manteau
- ☐ 2 paires de pantoufles antidérapantes et lavables
- ☐ 1 robe de chambre
- ☐ 7 à 10 pyjamas ou jaquettes
- ☐ 7 à 10 caleçons ou petites culottes
- ☐ 7 à 10 camisoles ou soutien-gorge
- ☐ 7 à 10 chandails, blouses ou chemises
- ☐ 7 à 10 pantalons, jupes ou robes

Le centre fournit les articles et services nécessaires à l'hygiène et à la propreté :

- serviettes et débarbouillettes
- déodorant, dentifrice, savon et crème hydratante non parfumée
- mouchoirs de papier
- sous-vêtements d'incontinence
- brosse à dent ou à prothèse dentaire
- nettoyeur à prothèse dentaire



Afin d'éviter de surcharger la garde-robe de votre proche, nous vous demandons de vous impliquer dans la réparation, l'entretien et l'entreposage des vêtements personnels lors de chaque changement de saison. Nous vous demandons également de faire identifier tous les vêtements ainsi que les lunettes, les appareils auditifs, les prothèses ou tout autre article important. Finalement, nous vous encourageons à vérifier régulièrement le bureau et la garde-robe afin de vous assurer qu'aucun vêtement ne se trouve par erreur parmi ceux de votre proche. Cela permet d'éviter toute perte et de faciliter la gestion des effets personnels.

Objets de valeur

Il est fortement suggéré de garder en votre possession seulement l'argent nécessaire à vos besoins immédiats. Le centre d'hébergement n'est pas responsable de la perte ou de la disparition des objets de valeur des résidents (argent, bijoux ou autres). Un formulaire de prise d'inventaire des effets personnels et objets de valeur sera rempli dans la semaine suivant votre arrivée.



Nous vous demandons de vous impliquer dans la complétion du formulaire de prise d'inventaire des effets personnels et objets de valeurs. Si jamais vous apportez ou rappelez un objet de valeur, mentionnez-le au personnel pour mettre à jour les documents requis.

Besoins spéciaux

Les besoins spéciaux, ce sont, entre autres, les lunettes, les appareils auditifs et les prothèses. Le centre d'hébergement peut payer une partie des coûts en cas de perte ou de bris selon une échelle établie par la Régie de l'assurance maladie du Québec qui tient compte de votre revenu. En de telles situations, une autorisation du chef en hébergement de soins est nécessaire. Le service de comptabilité vous informera du montant à déboursier.



Services offerts

Service alimentaire

L'alimentation fait partie de votre quotidien et peut être une activité significative pour vous. L'équipe du service alimentaire tentera de respecter vos goûts et vos habitudes. Des menus diversifiés répondant à vos besoins spécifiques vous sont offerts tous les jours. Nous proposons le choix de deux menus principaux. Le cycle des menus comprend une grande variété de mets traditionnels. Une légère collation est servie en après-midi et en début de soirée pour toutes les personnes hébergées ou à votre demande.

Votre bien-être général et votre qualité de vie dépendent grandement d'une bonne alimentation. Une évaluation nutritionnelle sera effectuée au besoin, si votre état de santé le requiert. La nutritionniste et la technicienne en diététique travailleront en étroite collaboration avec votre famille, l'équipe de soins et vous afin de vous offrir une saine alimentation.

Le personnel du service alimentaire est soucieux de répondre à vos besoins. Il reconnaît les bienfaits nutritifs et réconfortants des aliments et souhaite créer en salle à manger un lieu propice au plaisir et au respect de votre rythme.

Nourriture personnelle

Aucune nourriture périssable ne doit être gardée dans les chambres à moins qu'un mini-réfrigérateur soit permis dans votre centre d'hébergement. Les mini-réfrigérateurs peuvent être autorisés, cependant, ils doivent être entretenus par vous, la personne hébergée ou votre proche. Il est possible d'utiliser le réfrigérateur de la cuisinette de votre unité de vie avec l'accord de votre intervenant accompagnateur.



Vous êtes les bienvenus, en tout temps, à venir partager un repas avec votre proche soit en apportant un repas fait maison (que vous pouvez réchauffer sur place) ou commander un repas du service alimentaire selon les tarifs en vigueur. Demander le fonctionnement au personnel de votre milieu de vie.

Vous pouvez manger des plats cuisinés par vos proches. Ces plats peuvent être rangés au réfrigérateur de votre unité de vie. Au besoin, un membre du personnel se chargera d'identifier les plats à votre nom. Vous pouvez également vous faire livrer à vos frais des repas du restaurant de votre choix.

Les friandises personnelles doivent être rangées dans des contenants en plastique hermétiques. On trouve des machines distributrices dans certains centres d'hébergement. Vous pouvez y acheter des collations.

Mini-réfrigérateur à la chambre

Un mini-réfrigérateur est autorisé dans certains centres d'hébergement. Il peut alors être autorisé pour la personne hébergée qui est apte à l'utiliser et à l'entretenir selon les normes d'hygiène et de salubrité établies par la direction. Cette autorisation peut être sujette à réévaluation. Pour plus d'information, veuillez vous référer au personnel du centre d'hébergement.

Transport et sorties

Le centre d'hébergement assume les frais de transport pour les examens médicaux, une consultation ou une hospitalisation. Le personnel infirmier détermine le moyen de transport adapté à la situation.

Un service de transport adapté est offert dans certains secteurs pour vos sorties personnelles. Pour plus d'information, veuillez vous référer au personnel de soin. Il pourra vous en informer. Si vous répondez aux critères établis par le ministère des Transports, vous pourrez bénéficier de ce service.



Lors des rendez-vous du résident à l'extérieur du centre, nous comptons sur la collaboration des proches pour assurer leur accompagnement. Si ce n'est pas possible, d'autres modalités sont alors envisagées avec notre équipe.

Les transports de nature personnelle sont aux frais du résident.

Nous encourageons les sorties et les visites à l'extérieur du centre lorsque l'état de santé du résident le permet. Nous comptons sur votre soutien pour que la prise de médicaments soit faite selon le protocole établi. Profitez bien de ces moments avec votre proche.

Pour obtenir un transport, vous devez faire une réservation 24 heures à l'avance (coût minime à chacune des utilisations).

Vous êtes libre de sortir quand vous le souhaitez. Si vous désirez vous absenter pour une ou plusieurs journées, il est nécessaire d'aviser à l'avance l'infirmière de votre unité. Une autorisation de votre médecin pourrait être requise.

Vous (ou votre accompagnateur) devez informer l'infirmière de l'unité en précisant l'adresse où vous allez ainsi que la date et l'heure de votre retour. L'infirmière préparera vos médicaments et le matériel dont vous pourriez avoir besoin, selon la durée de votre sortie. Si vous retardez votre retour, vous devez en avertir l'infirmière responsable.

Sécurité et surveillance

Votre porte de chambre doit être déverrouillée de jour comme de nuit pour votre sécurité. Des tournées nocturnes se font régulièrement.

Lorsque vous vous absentez, vous pouvez verrouiller votre porte à clé. L'infirmière de votre unité de vie peut la verrouiller si vous ne possédez pas de clé.

Votre chambre ainsi que toutes les salles de toilette du centre d'hébergement sont munies d'un système d'appel relié au poste des soins infirmiers.

Il est possible pour vous d'installer un mécanisme de surveillance à votre chambre, sous certaines modalités et conditions. Voir le dépliant prévu à cet effet à l'accueil de la résidence.



Des précautions sont nécessaires pour assurer la sécurité des résidents du centre d'hébergement.

En plus de la surveillance et des mesures de sécurité en vigueur, certains postes et certains ascenseurs sont munis d'un système codé et d'un système anti-fugue pour assurer la sécurité des personnes plus vulnérables.

Certains centres d'hébergement sont munis d'un système de caméras qui permet de visualiser les allées et venues dans les aires communes.

L'ouverture des portes extérieures se fait en utilisant un code. Faites attention de ne pas ouvrir la porte à d'autres résidents.

Service de soins spirituels

Chaque centre offre un service de soins spirituels avec des cérémonies selon un horaire établi. Chaque événement du calendrier des célébrations religieuses est souligné. L'intervenant en soins spirituels peut vous offrir un accompagnement spirituel durant votre séjour. Il tient compte des valeurs, des croyances et des convictions religieuses de chaque personne.



Bénévoles

Le rôle principal du bénévole est de vous accompagner, de s'adapter à votre rythme, tout en partageant des moments de vie, et ce, sous diverses formes, que ce soit activités de groupe, visites d'amitié individuelles et bien d'autres.



Si vous souhaitez vous joindre à l'équipe de bénévoles, le responsable du service d'animation-loisirs se fera un plaisir de vous renseigner sur ce sujet. Votre présence dans le milieu de vie de votre proche lui procurera assurément du réconfort.

Services complémentaires

Courrier et journaux

Votre famille et vos amis peuvent vous écrire à l'adresse du centre d'hébergement inscrite au début du guide d'accueil.

Le courrier personnel est distribué aux résidents selon les modalités de chaque centre d'hébergement (case postale ou directement à la chambre).

Vous pouvez recevoir quotidiennement les journaux de votre choix si vous y êtes abonné. Les journaux sont livrés tous les matins à votre chambre. L'abonnement et la livraison sont à votre charge.



Il ne faut pas oublier d'effectuer les changements d'adresse de votre proche.

Habituellement, les principaux changements d'adresse à faire sont les suivants :

- Programme de la sécurité de la vieillesse et gouvernement du Canada;
- Régie des rentes et gouvernement du Québec;
- institution financière;
- journaux, téléphone;
- etc.

Si votre proche désire un abonnement, vous êtes responsable d'effectuer les démarches en ce sens. Il s'agit d'en faire la demande directement au journal désiré et d'en assumer les frais. Il en est de même pour les autres services.

Câble et Internet

Le câble et les services Internet sont à votre charge. C'est votre responsabilité d'effectuer les démarches auprès des compagnies fournissant ces services.

Chaque unité possède un téléviseur dans le salon communautaire du centre d'hébergement.

Service de téléphonie

Un service de téléphonie a été mis en place pour l'ensemble des CHSLD. Ce service est disponible au coût de 10 \$ par mois (il n'y a aucuns frais d'installation et de désinstallation). Vous devez apporter votre propre appareil. Le service couvre les appels locaux et les numéros sans frais.



Les MDAMA fournissent les services de téléphonie et du câble moyennant des frais. Le paiement se fera directement sur la contribution du résident. Veuillez vous informer auprès du personnel pour de plus amples informations.

Autres services

Le coût de certains services doit être assumé par vous ou vos proches. Si vous souhaitez bénéficier de ces services, votre intervenant accompagnateur ou l'infirmière de votre unité de vie pourra vous informer afin que l'on vous donne la procédure à suivre et les modalités de paiement.

Les services complémentaires qui peuvent être disponibles sont les suivants :

- coiffure;
- esthétique;
- soins de pieds;
- autres.



Service de buanderie-lingerie

Service de lavage et d'entretien offert gratuitement par l'établissement :

- Lavage en machines industrielles des items standardisés tels que les tentures, la literie, les serviettes et les débarbouillettes.
- Lavage et séchage en machines industrielles ou domestiques, selon le cas, des vêtements et items des résidents. L'entretien régulier, effectué une fois par semaine, comprend le lavage, le séchage, le pliage, la mise sur cintre, la collecte et la livraison. Plusieurs options sont offertes au résident et à son représentant concernant le lavage et l'entretien des vêtements et des items personnels. À cet effet, le formulaire de consentement - Choix du service de lavage des vêtements et items du résident doit être rempli par le résident ou son représentant.

Service d'impression d'étiquettes

Impression d'étiquettes pour l'identification des vêtements et items du résident (uniquement si le résident ou son représentant a choisi le service de lavage des vêtements par l'établissement).



Exclusions :

- Lavage et entretien des items particuliers, tels que ceux nécessitant un traitement spécifique différent de celui prévu pour la lingerie et les vêtements personnels, ou tout item servant à personnaliser la chambre du résident, comme les couvre-lits, les tentures, ainsi que la literie, les débarbouillettes et les serviettes personnalisées (sauf en cas d'éclosion, en contexte d'infection ou si jugé exceptionnelle par l'établissement).
- Services suivants:
 - Apposage d'étiquettes sur les vêtements et les items
 - Nettoyage à sec
 - Séchage à plat
 - Repassage
 - Reprisage, altérations et réparations
 - Utilisation de produits spéciaux
 - Lavage délicat ou à la main
 - Lavage des effets personnels (pièces de tissu non destinées à l'habillement du résident)

Étiquetage des vêtements et items

Lorsque le résident ou son représentant choisit le service de lavage des vêtements et items personnels du résident par l'établissement, il sera informé dès l'admission que chaque pièce de vêtement personnel doit être identifiée au moyen d'étiquettes indélébiles, facilement visibles et fixées de façon durable. Les étiquettes doivent être conformes à la procédure d'identification des vêtements et items des résidents en CHSLD et MDAMA lors du choix du service de lavage par l'établissement.

*** L'établissement ne pourra prendre en charge le lavage des vêtements des résidents tant que ceux-ci n'auront pas été étiquetés de façon conforme.**

Bris, perte de vêtements et d'items personnels et plainte

En cas d'insatisfaction liée au service de lavage fourni par l'établissement, le résident, son représentant ou le représentant du comité des résidents peut informer le chef d'unité ou le gestionnaire du CHSLD ou de la MDAMA. Celui-ci se référera, si nécessaire, au chef de service logistique ou de buanderie-lingerie.

Tout problème de qualité doit être déclaré dans les plus brefs délais. Les bris et les pertes de vêtements et d'items peuvent faire l'objet d'une réclamation auprès des services financiers de l'établissement. Il est recommandé de conserver les factures d'achat de vêtements et d'items.

Un chef de service doit remplir le formulaire d'enquête prévu à cet effet selon la politique relative aux réclamations en cas de dommages et perte de biens (PO-RF.015).



En cas de besoin, le résident ou son représentant a la possibilité de solliciter une rencontre avec le chef de service logistique ou de buanderie-lingerie. Cette rencontre peut également inclure le buandier chargé du secteur concerné, afin de discuter des préoccupations spécifiques et de trouver des solutions adaptées.



Environnement physique

Aménagement de votre chambre

Votre chambre est votre demeure. Elle comprend du mobilier, un lit électrique et des rideaux ou des toiles. Vous pouvez la personnaliser avec des photos, un téléviseur, un fauteuil ou des objets personnels. Il est important de ne pas surcharger votre chambre d'objets pour faciliter son entretien par le service d'hygiène et salubrité.

L'aménagement de votre chambre doit être sécuritaire et répondre à certaines normes pour faciliter vos déplacements et la prestation des soins par les intervenants. Votre infirmière pourra vous informer sur les modalités d'aménagement de votre chambre.

Quelques règles :

- les plantes naturelles sont permises, mais vous devez en assurer l'entretien;
- la peinture des murs, la pose de papier peint ainsi que les autocollants ne sont pas acceptés;
- certains articles et appareils électriques sont interdits, par exemple : bouilloire, grille-pain, micro-ondes, cafetière Keurig, bougie ou autre objet à flamme;
- toute fixation murale doit être préalablement autorisée par le centre d'hébergement.

Le centre d'hébergement n'est pas responsable des bris d'objets personnels à moins que ceux-ci soient causés par un de nos employés.

Grand ménage

Le grand ménage de la chambre est fait une fois par année par des préposés à l'hygiène et salubrité selon un calendrier préétabli.



Hygiène et salubrité

Notre équipe de préposés à l'hygiène et salubrité procure un environnement propre et est disponible pour répondre aux urgences. Chaque jour, un préposé fait le ménage de votre chambre et des espaces communs du centre d'hébergement.

Un préposé à la maintenance est attitré pour faire les réparations. Lorsque vous constatez un bris ou un objet défectueux, veuillez en informer l'infirmière responsable de votre unité.

Prévention des infections

La vaccination vous est offerte gratuitement selon le programme québécois d'immunisation (PQI). Informez-vous auprès de votre infirmière pour en connaître les modalités. Cette mesure de protection de santé publique contribue au maintien de votre santé. Un consentement verbal de votre part, si vous êtes apte, est suffisant. Par contre, un consentement écrit ou verbal (avec témoin) du mandataire, du tuteur ou du curateur est nécessaire si vous êtes inapte. Toutes ces pratiques en prévention des infections sont nécessaires afin de vous protéger.



Afin de diminuer le risque de transmission des infections, il est primordial que les proches se lavent les mains en entrant et en sortant du centre d'hébergement ainsi que de la chambre de votre proche. Des distributeurs de gel antiseptique sont mis à votre disposition à l'entrée du centre ainsi qu'à différents endroits sur chaque unité.

Lorsque des proches présentent des symptômes de grippe, de COVID-19 ou de gastro-entérite, il vous est demandé de reporter votre visite et de prendre des nouvelles par téléphone. Aidez-nous à protéger votre proche.

Si une éclosion survient au centre d'hébergement, vous en serez informé. Votre rôle est de respecter rigoureusement les mesures de prévention et contrôle mentionnées dans le dépliant disponible à l'accueil de la résidence.

Espaces publics

Des espaces sont aménagés à l'intérieur et à l'extérieur pour favoriser la vie communautaire et sociale (exemples : cour extérieure, galerie ou patio, salon, salle à manger, salle de loisirs).



Maisons des aînés et maisons alternatives

Une chambre est disponible pour les familles afin de pouvoir passer plus de temps avec votre proche. Informez-vous à l'accueil de l'établissement pour les réservations.



Il est possible de réserver une salle du centre d'hébergement lors d'occasions spéciales ou de rencontres familiales. Renseignez-vous auprès d'un intervenant ou d'une infirmière.

Feu

Des détecteurs de fumée sont placés dans votre chambre, dans le fumoir et dans les endroits requis. Des gicleurs sont installés en fonction des normes de sécurité en vigueur.

En cas de feu, avisez immédiatement un membre du personnel en lui spécifiant l'endroit exact de l'incendie. Un système d'alarme est relié 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à une firme spécialisée. En cas de déclenchement, les membres du personnel mettront en œuvre le plan de mesures d'urgence et vous donneront des directives.

Libération de la chambre

La collaboration des proches est sollicitée lors de votre départ afin que la chambre soit libérée de vos effets personnels dans un délai de 24 heures. L'équipe est à votre disposition pour vous accompagner lors de cette démarche. S'il est impossible pour vos proches de procéder dans ce délai, certaines modalités et ententes peuvent être prises avec le gestionnaire de la résidence. Par exemple, le personnel pourrait déplacer vos biens et les ranger dans un endroit sécuritaire. Il est à noter que nous n'acceptons aucun don de meubles et de vêtements. Le coût d'hébergement cesse le jour de votre départ.



Prévention, soins de santé et services sociaux

Chute et accident

En cas de chute ou d'accident dans le centre d'hébergement ou sur le terrain, l'infirmière responsable de votre unité doit absolument en être avertie. Ces événements doivent être déclarés en tout temps. Dans un autre temps, en cas de chute, le personnel se doit de vous faire une évaluation post-chute, et d'en faire la divulgation à votre proche selon le protocole établi. Finalement, si vous chutez, il est important de nous informer. Vous ne devez pas tenter de vous déplacer et aviser le personnel rapidement.



Prévention des chutes – L'importance des chaussures et pantoufles adaptées

Saviez-vous que 1 personne sur 3 âgée de 65 ans et plus subit une chute chaque année, et que ce chiffre grimpe à 1 personne sur 2 pour les plus de 80 ans?

Pour réduire ces risques, il est important de porter des chaussures ou pantoufles fermées, antidérapantes et à talon bas en tout temps lors de vos déplacements.

Les chaussures inadaptées (par exemple : pantoufles/chaussures trop grandes, semelles lisses, talons hauts) augmentent considérablement les risques de chutes.

Conseils :

1. Si vous avez des questions sur le choix des chaussures ou si vous avez besoin de conseils personnalisés, n'hésitez pas à consulter un membre de notre équipe, qui se fera un plaisir de vous aider à trouver la solution la plus sécuritaire pour vous.
2. Pour de plus amples informations, vous pouvez également consulter le feuillet d'information prévention des chutes adultes, disponible à l'accueil de la résidence.

Sources : Programme prévention des chutes, CSSS Cléophas-Claveau, octobre 2013 | Feuillet d'information prévention des chutes, CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean, septembre 2021

Services médicaux

Médecin

Afin de permettre la continuité des soins médicaux aux résidents, un médecin traitant est identifié. Une équipe médicale assure la garde 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Dans le respect de votre autonomie, il est très important de discuter de diverses situations avec votre médecin et vos proches.

Sujets importants à réfléchir et à discuter avec son médecin :

- le consentement aux soins;
- le niveau d'intervention médicale;
- les directives médicales anticipées;
- les soins de fin de vie.

Il est important d'exprimer clairement vos désirs et attentes pour votre suivi médical. Les résultats de ce dialogue avec votre médecin et votre famille seront inscrits dans votre dossier et considérés dans la planification de vos soins et services. Pour toute visite médicale à l'extérieur du centre d'hébergement ou consultation auprès d'un spécialiste, les rendez-vous sont pris par le personnel du centre d'hébergement.

Pharmacie

Le service de pharmacie assure l'approvisionnement et la supervision des médicaments distribués par le personnel infirmier. Les médicaments sous ordonnance médicale vous sont donnés gratuitement. La médication, les médicaments en vente libre et les produits naturels ne doivent pas être gardés dans votre chambre. Personne n'est autorisé à vous apporter d'autres médicaments que ceux prescrits par votre médecin.

Soins dentaires

Le Programme québécois de soins buccodentaires et de soins d'hygiène quotidiens de la bouche en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) vise à optimiser l'organisation et la prestation des soins buccodentaires et des soins d'hygiène quotidiens de la bouche en CHSLD. Son objectif est d'améliorer et de maintenir la santé dentaire des personnes résidentes en CHSLD.

Services offerts

Des soins dentaires adaptés aux besoins des personnes résidentes. Donnés sur place et dans un environnement sécuritaire, ces services dentaires offerts sont en partie sans frais. Certains soins dentaires sont assumés, en partie, par la personne résidente, en fonction de sa capacité de payer (Panier de Service). Services offerts gratuitement :

- Examen et plan de traitement
- Soins d'hygiène quotidiens de la bouche
- Soins préventifs périodiques

Pour en connaître davantage sur les services offerts, veuillez vous référer à l'infirmière de votre unité.

Services cliniques

Soins infirmiers et d'assistance

L'équipe des soins infirmiers et d'assistance se compose de trois types d'intervenants :

- les préposés aux bénéficiaires;
- les infirmiers/infirmières auxiliaires;
- les infirmiers/infirmières.

Les services sont offerts 24 heures par jour, 7 jours par semaine, par une équipe soucieuse de votre mieux-être. Chaque professionnel contribue selon son champ d'expertise au maintien de l'autonomie et à l'évaluation de l'état de santé des résidents.



Les professionnels observent et accompagnent les résidents dans les activités de la vie quotidienne et donnent des soins particuliers (faire les pansements, servir la médication, vérifier les glycémies, etc.). L'infirmière supervise les soins, planifie les visites médicales, s'assure de l'application rigoureuse des prescriptions médicales. De plus, elle élabore avec la personne hébergée, vous-même, ainsi qu'en partenariat avec les autres membres de l'équipe des interventions de soins pour chaque résident et en assure le suivi. Enfin, elle informe et renseigne le résident des changements de son état de santé afin qu'il puisse prendre des décisions éclairées.

Intervenant accompagnateur

À votre arrivée, vous rencontrerez votre intervenant accompagnateur. Celui-ci est un préposé aux bénéficiaires sur qui vous pourrez compter tout au long de votre séjour pour faire respecter vos habitudes et votre histoire de vie. Il crée avec vous un lien privilégié pour favoriser votre arrivée et cette personne vous aidera à vous orienter dans votre nouveau milieu de vie. Il joue également un rôle important dans la transmission de l'information auprès des membres de l'équipe de soins et de vos proches.

Services de réadaptation

Physiothérapie

Le physiothérapeute évalue et traite les déficiences et les incapacités de la fonction physique reliées aux systèmes neurologiques, musculosquelettiques et cardiorespiratoires des individus.

Moniteur en éducation

Le moniteur en éducation contribue à la réalisation des activités cliniques, en soutient à l'équipe interdisciplinaire. Il accompagne les intervenants de son équipe et réalise ses activités à leur demande, afin de favoriser le développement et la réadaptation des usagers selon le plan d'intervention. Le moniteur en éducation réalise des activités autant auprès d'individus qu'auprès de groupes.

Ergothérapie

Un service d'ergothérapie est disponible pour améliorer et maintenir votre niveau d'autonomie physique. L'ergothérapeute cherche à développer au maximum vos capacités et à maintenir votre confort et vos habiletés de base.

Réadaptation physique

Le technologue en physiothérapie vous aide à maintenir votre mobilité et votre autonomie physique. Au besoin, il vous proposera de l'équipement adapté (appelé « aides techniques ») et de la formation.



Maisons des aînés et maisons alternatives

Kinésiologie : Le kinésiologue fait l'appréciation des qualités physiques et de la dynamique du mouvement. Il n'évalue pas et ne traite pas les déficiences et incapacités de la fonction physique des individus.

Prévention du déconditionnement

Le déconditionnement est un ensemble de conséquences physiques, cognitives et sociales liées à l'inactivité. Les conséquences les plus fréquentes dues à l'isolement, de la sous-stimulation et du déconditionnement sont : trouble de la marche et de l'équilibre, un déclin des capacités cognitives, anxiété, dépression, confusion, trouble de comportement, trouble du sommeil, trouble de l'alimentation et ne s'hydrate pas suffisamment. Toutes les personnes dans l'entourage du résident peuvent agir pour prévenir le déconditionnement. Vous trouverez un document supplémentaire à ce sujet à l'accueil.



En posant de simples actions (discuter, l'accompagner à la marche, faire des jeux de société, etc.) et en observant les changements dans les comportements habituels de vos proches (difficulté à se lever, essoufflement inhabituel, difficulté d'attention-concentration, apparition de symptômes dépressifs, etc.), vous aidez à freiner les conséquences du déconditionnement.

Pour vous aider à accompagner votre proche, plusieurs informations utiles se retrouvent sur le site Internet de Santé Québec à l'adresse suivante: www.santesaglac.gouv.qc.ca. Inscrire dans la barre de recherche : déconditionnement.

Service social

Des professionnels sont disponibles pour vous et vos proches afin de rendre votre changement de milieu de vie aussi harmonieux que possible.

Travailleur social

Le travailleur social vous aide à améliorer votre santé mentale et votre bien-être.

Entre autres :

- Il effectue des évaluations psychosociales ainsi que des plans d'intervention.
- Il assure la médiation entre l'établissement, les résidents et la famille.
- Il assure la liaison avec des organismes extérieurs pour renforcer le partenariat avec l'établissement.

De plus, si vous devenez inapte à prendre des décisions pour vous-même ou la gestion de vos biens, le travailleur social accompagnera votre représentant dans les démarches nécessaires. L'évaluation des solutions (mandat, tutelle, curatelle) sera réalisée de manière à assurer la meilleure réponse à vos besoins, et ce, dans le plus grand respect.

Éducateur spécialisé

L'éducateur spécialisé est présent pour notamment :

- Participer à la collecte de données tout au long de l'hébergement pour la planification des interventions.
- Élabore et participe aux activités quotidiennes des usagés.
- Participe au processus d'accueil de la personne hébergée, promouvoir la santé et le bien-être auprès des personnes hébergées.
- Il participe généralement au plan d'intervention et réalise les activités du plan d'intervention.

Technicien en loisir

Dans certaines installations, un technicien en loisir travaille pour vous afin de développer et élaborer un programme d'activités répondant aux besoins de l'ensemble des personnes hébergées. Il réalise, anime ou supervise les activités planifiées à l'horaire.

Intervenant soins spirituels

L'intervenant spirituel est présent pour offrir un accompagnement spirituel et religieux ainsi qu'un soutien moral à la famille et aux résidents. Il aide la personne à trouver un sens à ce qu'elle vit et l'accompagne dans le respect de ses choix, ses valeurs, ses croyances et ses pratiques. Il propose un accompagnement dans le respect et la confidentialité de la personne hébergée.



Plans cliniques

Votre plan d'intervention

Des professionnels de plusieurs disciplines travaillent en équipe au centre d'hébergement de façon à vous offrir des services personnalisés continus.

Quatre à six semaines après votre arrivée, vous serez invité à participer à une rencontre avec ces professionnels. Vous discuterez de vos besoins, des objectifs et des moyens à utiliser en vue de maintenir votre autonomie et votre qualité de vie. À la suite de cette rencontre, les professionnels élaboreront un programme de soins et d'intervention spécifiquement pour vous. Ce plan d'intervention est révisé annuellement.

Évidemment, si on observe un changement de votre état de santé, votre programme sera ajusté selon vos besoins.

Nous vous invitons à travailler en partenariat pour l'élaboration du plan d'intervention de votre proche. Vous serez interpellé à ce sujet.



Soins palliatifs et de fin de vie

Les soins palliatifs et de fin de vie en centre d'hébergement visent à vous offrir un confort et un accompagnement de qualité.

Ceux-ci visent à améliorer la qualité de vie des personnes atteintes d'une maladie limitant l'espérance de vie en prévenant et en soulageant la souffrance. En plus d'aider le patient, ces soins aident les proches à s'adapter durant la maladie d'un membre de la famille et à son décès, ainsi que pendant le processus de deuil. Les soins palliatifs et de fin de vie sont une approche utile au début d'une maladie et non seulement quand le décès est imminent. Ce type de soins permet de soulager la douleur et d'autres symptômes. Il comprend le soutien affectif et spirituel. Les soins de fin de vie sont une partie importante des soins palliatifs. Il est important de savoir que les soins palliatifs et de fin de vie n'accélèrent et ne retardent pas le décès. Ils aident plutôt les personnes malades à vivre aussi activement que possible jusqu'à leur mort.

Votre famille et vous êtes invités à vous exprimer et à participer à votre plan

d'intervention de fin de vie.

Pour vous accompagner dans cette démarche, vous pourrez compter sur une équipe d'intervenants composée du personnel soignant, de l'équipe médicale, de différents professionnels et de bénévoles. À l'écoute de vos préférences et préoccupations, ils verront à vous soutenir pendant cette étape importante.

Un guide de soins de fin de vie pour la famille et les proches est disponible.
N'hésitez pas à le demander.

Des organismes offrant des services d'accompagnement en soins de fin de vie sont également présents dans la région. Le personnel pourra vous communiquer leurs coordonnées, au besoin, le moment venu.



Confidentialité

Les soins que vous recevez sont inscrits dans votre dossier médical. Vous pouvez le consulter en faisant une demande auprès des archives. Ce dossier est confidentiel. C'est le devoir des employés de protéger et d'utiliser de façon confidentielle les informations contenues dans votre dossier.

Les membres du personnel garderont le secret des confidences que vous leur faites. Ils respecteront vos conversations privées.





Code et règles de vie

Code de civilité

La civilité en milieu d'hébergement réfère à un ensemble de règles de conduite et de collaboration dans un climat respectueux et courtois. Le code s'applique aux membres du personnel, aux résidents et aux visiteurs. Le vouvoiement est de rigueur envers les résidents et leurs visiteurs.

Code d'éthique

Le code d'éthique est un document qui précise les droits des usagers. Il guide les pratiques et les conduites attendues des personnes qui y travaillent. Il reflète les valeurs préconisées par l'établissement. En tout temps, les intervenants du milieu s'engagent à vous offrir des services de santé et des services sociaux adéquats, de façon personnalisée et sécuritaire. L'établissement favorise la responsabilisation des résidents en recherchant votre collaboration et votre participation.

L'évaluation de vos besoins nous permet d'offrir de meilleurs soins et services.

Vos droits

L'usager a droit :

- à l'information;
- à des services de qualité et accessibles;
- au respect de son consentement;
- de participer, autant que possible, aux soins et services qui le concernent;
- au respect de sa personne et à la sauvegarde de sa dignité;
- au respect de sa vie privée;
- d'être assisté ou d'être représenté;
- de participer aux orientations et à la vie de l'établissement;
- d'exercer les recours appropriés en vue d'assurer le respect de ses droits;
- à la vie, à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté;
- de recevoir des soins de fin de vie;
- au respect de ses directives médicales anticipées.

Nos valeurs

Collaboration, bienveillance et excellence.

Nos engagements

Nous nous engageons :

- à vous fournir de l'information pertinente, claire et complète;
- à vous offrir des services adéquats;
- à respecter votre consentement;
- à vous faire participer aux soins et services qui vous concernent;
- à vous respecter et à sauvegarder votre dignité;
- à respecter votre vie privée;
- à respecter votre droit à l'assistance et à une représentation;
- à vous encourager à participer aux orientations et à la vie de l'établissement;
- à respecter votre droit de recours;
- à veiller au respect de votre vie, de votre sécurité, de votre intégrité et de votre liberté.

Responsabilités des résidents

Nous vous demandons :

- d'être respectueux avec les membres du personnel et les autres résidents;
- de respecter les règles en vigueur dans l'établissement;
- de collaborer et de participer à votre plan d'intervention afin de maintenir votre autonomie.

Pour de plus amples informations, veuillez vous référer au dépliant concernant le code d'éthique à l'accueil de l'hébergement.



Les MDAMA sont des milieux de vie s'apparentant au domicile (par exemple, les résidents ont accès à la cuisinette de leur unité, qui comprend cafetière, four, frigo, etc.) Elles visent l'autodétermination et préservent la dignité de la personne hébergée dans toutes les prises de décisions. Le résident est encouragé à faire des choix qui le concernent dans toutes les activités de son quotidien. La présente approche en gestion intégrée des risques redéfinit le risque et notre manière d'être ou de réfléchir (nos valeurs). La gestion de risque en MDA MA repose sur une prise de décision calculée et permet d'accepter la présence de certains risques et tout en conciliant la sécurité de la personne hébergée et sa qualité de vie. Dorénavant, il a lieu d'atténuer le risque et d'en minimiser les conséquences plutôt que de tenter de l'éliminer totalement. L'adhésion à ces nouvelles valeurs mène à une meilleure qualité de vie des personnes hébergées.

Au courant de votre hébergement, il est possible que vous ainsi que vos proches soyez interpellés afin de faire un plan de gestion de risque intégrée en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire. Si vous avez des questions ou préoccupations, référez-vous à votre équipe de soins.



Réalité en milieu de vie

Il est important de vous faire part que vous partagerez votre quotidien avec certaines personnes qui sont atteintes de diverses maladies incluant des troubles cognitifs.

Il est possible que vous soyez témoins de comportements perturbateurs qui sont pour la plupart du temps, des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), comme de l'errance, une résistance aux soins d'hygiène, de l'agitation verbale, de l'agitation motrice, des idées délirantes, etc., ou bien de certaines habitudes de vie qui peuvent confronter vos valeurs et vos croyances. Par exemple, il se pourrait que vous sortiez de votre chambre pendant l'après-midi et qu'un usager soit encore en pyjama ou pas rasé parce qu'il n'était pas disposé à faire sa toilette partielle ce matin-là. Il se pourrait aussi qu'un matin, vous arriviez dans la salle commune et qu'un usager porte deux chandails, car c'est ce qu'il voulait mettre ce matin-là. Il se peut aussi qu'un objet d'une personne hébergée se retrouve dans une autre chambre ou dans la salle commune.

Tant que la sécurité des résidents n'est pas menacée, il faut vous poser les questions suivantes : Pour qui est-ce important? Qui est-ce que ça dérange? Est-ce vraiment un problème? La compréhension, la tolérance et la patience font en sorte que la vie dans l'unité est plus agréable. Une grande importance est donnée au respect de la dignité des personnes hébergées.

Si vous avez des inquiétudes ou des questions, le personnel se fera un plaisir de vous soutenir et vous accompagner.

Usage d'un fauteuil roulant motorisé

Nous demandons aux utilisateurs de fauteuil roulant motorisé de rouler à basse vitesse. Une évaluation de votre aptitude à conduire ce type de véhicule peut être demandée et le privilège peut vous être retiré.

Bientraitance

La notion de bientraitance réfère à un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques et manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide.

C'est une démarche globale qui nous permet de vous assurer le meilleur accompagnement possible en misant sur l'importance d'être soucieux de vos demandes, de vos besoins et de respecter vos choix.

Elle contribue à établir une relation de confiance et de sécurité entre les personnes âgées hébergées, les membres du personnel, la famille et les proches.



La bientraitance est au cœur de nos préoccupations au sein de l'organisation tant pour les usagers que les proches aidants. Cette démarche d'accompagnement globale vise à promouvoir votre soutien, l'écoute de vos besoins, et la valorisation de votre apport ainsi que de votre expertise dans la vie quotidienne de la personne hébergée.

Abus, violence ou négligence

Si vous vivez une situation d'abus, de violence ou de négligence, vous devez en parler avec une personne en qui vous avez confiance (votre intervenant accompagnateur, un membre du personnel ou un proche).



Il est du devoir de toute personne (médecins, gestionnaires, employés, stagiaires, bénévoles) de déclarer tout comportement inacceptable à l'égard d'un résident.

Cette politique vise à s'assurer que le résident reçoit des soins et services dans un environnement exempt d'abus, de violence ou de négligence, en lui garantissant une protection, une sécurité et une qualité de soins et services adaptés à sa condition.

Contention

Les intervenants du centre d'hébergement privilégient différentes stratégies alternatives pour diminuer l'emploi de la contention. Les avantages d'une plus grande autonomie sont largement supérieurs aux risques encourus. Pour y arriver, nous sollicitons votre collaboration ainsi que celle de vos proches. Si une mesure de contrôle doit être appliquée, votre famille et vous serez impliqués dans la décision.

La mobilité permet de :

- stimuler la circulation sanguine;
- canaliser l'énergie et l'angoisse;
- conserver sa dignité.

La contention n'est pas la solution au problème de chute et d'errance. La modification de l'environnement physique est plutôt privilégiée. La contention n'empêche pas les risques de chute. Au contraire, une personne sous contention subit souvent des blessures plus sérieuses.

L'utilisation des mesures de contrôle, de contention ou autres se veut une mesure d'exception.

La contention peut présenter des effets positifs et thérapeutiques, mais elle peut aussi avoir des impacts négatifs à long terme, tels que :

- la détérioration de l'état général;

Certaines situations peuvent obliger l'équipe de soins à avoir recours à la contention, entre autres lorsque la sécurité de la personne ou d'autrui le justifie. Cette mesure est alors exceptionnelle et temporaire.



- la perte de la force musculaire et de mobilité;
- la dépression;
- l'incontinence;
- les problèmes cutanés;
- l'agitation avec blessure;
- l'humiliation;

- la résignation.

Alcool et drogues

Une consommation modérée d'alcool est généralement permise. Toutefois, certaines situations doivent être discutées avec votre médecin pour prévenir

Les visiteurs désirant fumer doivent se rendre à l'extérieur du terrain de l'installation.



des désagréments liés à votre état de santé ou à des incompatibilités avec votre médication. La consommation de drogues illicites est interdite, sauf si une consommation thérapeutique est prescrite.

Usage du tabac

Conformément à la Loi sur l'usage du tabac, le centre d'hébergement dispose de fumoirs fermés, accessibles uniquement aux résidents. Puisque le fumoir est un lieu fermé, vous devez être capable de fumer sans aide, car aucun membre du personnel ne pourra vous y accompagner. Si votre condition ne vous permet plus de fumer, un accompagnement médical vous sera proposé.



Pourboires, cadeaux et sollicitation

Les membres du personnel, les médecins et les bénévoles du centre d'hébergement ne sont pas autorisés à recevoir des pourboires ou des cadeaux personnels de votre part. Ceci a pour but d'éviter toute forme de conflit d'intérêts ou de favoritisme.

Aucune personne, organisation ou entreprise ne pourra promouvoir ou vendre de produits ou services ni solliciter de dons, à l'intérieur du centre d'hébergement sans autorisation.

Intimité et sexualité

Le milieu de vie vous permet de poursuivre votre besoin d'affection, d'intimité et de sexualité.

Celui-ci s'engage à offrir un milieu inclusif qui vous permet d'exprimer votre identité de sexuel et de genre en donnant des occasions de s'autodéterminer sur le plan de l'expression sexuelle, respect de l'identité de genre, par ex. choix de vêtements, cogner à votre porte avant d'entrée, choix de partenaires, etc.



Il est important que la personne atteinte de la maladie et son partenaire discutent des questions qui touchent à la sexualité, à l'intimité et à l'expression sexuelle dès le diagnostic et au fur et à mesure que la maladie évolue. En faisant part de leurs inquiétudes et en discutant ouvertement de leurs attentes, les partenaires qui souhaitent rester intimes peuvent alors trouver un commun accord pour continuer à l'être et comprendre que leur façon d'exprimer leur intimité évoluera tout au long de l'évolution de la maladie. Souvent il ne s'agit pas de cesser tout rapport sexuel, mais de trouver d'autres moyens d'exprimer son intimité. En parlant avec un professionnel de la santé en qui ils ont confiance, les partenaires pourront anticiper les changements que la maladie pourrait entraîner et réfléchir aux stratégies pour y faire face.

Par exemple, si la personne atteinte de trouble cognitif manifeste le besoin d'avoir des rapports intimes, mais qu'en raison de son déclin cognitif, la personne ne peut donner son consentement, il est possible d'explorer d'autres moyens de procurer du bien-être (par ex. en dansant ou en faisant des massages des pieds ou du dos, etc.).

En effet, nous avons tous, y compris les personnes atteintes d'une maladie neurodégénérative, des besoins et des souhaits en termes d'amitié, d'appartenance, de compagnie, d'intimité, et d'expression de notre sexualité. Nous pouvons combler ces besoins, notamment en partageant ses pensées et sentiments, en se tenant la main, en se serrant dans les bras, en s'embrassant et en s'adonnant à d'autres formes d'expression plus intimes comme les attouchements sexuels et la copulation. Il se peut que la personne exprime ses désirs d'intimité de manière différente ou inhabituelle. Par exemple, il se peut que la personne soit plus ouverte ou s'intéresse plus aux rapports sexuels, ou au contraire qu'elle se montre moins affectueuse.

Également, le comportement sexuel d'une personne peut devenir imprévisible et plus difficile à comprendre. Par exemple, il se peut que les personnes atteintes de troubles cognitifs ne reconnaissent plus leur partenaire et qu'elles envisagent une relation avec quelqu'un d'autre. Il est important que les résidents et les proches comprennent que ces changements de comportement sont fréquents et que la personne n'en est peut-être pas consciente. Ce sujet peut être délicat et soulever des sentiments difficiles. N'hésitez pas à en parler avec le personnel de soins qui saura vous accompagner de façon adéquate. Le personnel de soins est également en mesure d'intervenir auprès des résidents concernés afin de s'assurer de leur sécurité ainsi que de vérifier leurs consentements.

Animaux

La visite d'animaux domestiques est permise dans les centres d'hébergement dans les situations suivantes :

- la visite d'un animal de compagnie vous appartenant ou appartenant à des membres de votre famille;
- lors des activités de zoothérapie.

Dans les deux cas, certaines règles de sécurité doivent être respectées :

- l'infirmière ou l'éducatrice doit approuver la venue de l'animal;
- l'animal doit avoir un comportement social;
- l'animal doit être vacciné et avoir les pattes propres;
- l'animal doit être surveillé et contrôlé;
- l'animal doit être transporté en laisse ou en cage;



- l'animal doit se rendre directement à la chambre ou à la salle d'activité (zoothérapie);
- l'animal ne doit pas circuler pendant les heures de repas dans la cuisine et les salles à manger;
- aucun comportement agressif ou inadéquat ne sera toléré;
- aucun résidu (selles, urine, autres) ne doit rester dans l'environnement. Il faut le ramasser et aviser l'infirmière pour que le lieu soit désinfecté.

Qualité des services

Évaluation de la satisfaction

Au cours de votre hébergement, vous recevrez un questionnaire d'évaluation de



Le questionnaire d'évaluation est un outil essentiel pour notre l'ensemble des services. Votre collaboration est souhaitée afin qu'il soit bien rempli. Un petit détail peut faire toute la différence pour le résident. Nous demandons de le compléter le plus rapidement possible et le remettre au responsable du service d'animation-loisirs.

la satisfaction de l'expérience d'accueil et de l'expérience d'hébergement.

Tous les commentaires sont importants et seront pris en considération. Ils permettent l'amélioration des soins et des services.

Le questionnaire d'évaluation est un outil essentiel pour l'ensemble des services. Votre collaboration est souhaitée afin qu'il soit bien rempli. Un petit détail peut faire toute la différence pour le résident. Nous demandons de le compléter le plus rapidement possible et le remettre au responsable du service d'animation-loisirs.

Comités des usagers

Les comités des usagers veillent à ce que vous soyez traité dans le respect de

votre dignité et en reconnaissance de vos droits et libertés. Ils sont l'un des porte-parole importants des usagers et des résidents auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident leurs actions. Vous pouvez consulter les 12 droits sur le site Internet suivant: <http://12droits.santesaglac.gouv.qc.ca/>. Les membres des comités des usagers ont une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaillent à promouvoir l'amélioration de vos conditions de vie.

Les fonctions des comités des usagers :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- 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;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé



et de services sociaux (chapitre P-31.1);

- 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;
- évaluer, le cas échéant, l’efficacité de la mesure mise en place et l’application des dispositions de l’article 209.0.1 (Loi sur les services de santé et les services sociaux).

Comité de résidents

Un comité de résidents est présent dans chaque centre d’hébergement de Santé Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean – Universitaire.

Les fonctions du comité de résidents :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l’amélioration de la qualité de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction à l’égard des services obtenus des centres exploités par l’établissement ou de toute autre autorité compétente;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d’un résident, ses droits et ses intérêts individuels en tant que résident auprès du centre exploité par l’établissement ou de toute autre autorité compétente;
- si vous souhaitez vous impliquer, vous pouvez contacter un membre du comité de résidents dans votre centre d’hébergement.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît des droits aux citoyens du Québec. Il s’agit notamment :

- de recevoir des informations sur les services et les ressources disponibles dans le réseau de la santé et des services sociaux et sur la façon de les obtenir;
- de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les

plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, et ce, en respect des ressources disponibles;

- de choisir le professionnel et l'établissement, tout en tenant compte de l'organisation des services de l'établissement et de la disponibilité des ressources dont il dispose;
 - de recevoir de l'information sur son état de santé, sur les options possibles compte tenu de son état et sur les risques associés à ces options;
 - de consentir aux soins;
 - de participer aux décisions qui concernent sa situation;
 - de recevoir des soins en cas d'urgence;
 - d'être accompagné ou assisté, par exemple lorsqu'on désire obtenir de l'information sur les services offerts ou au cours d'une démarche de plainte;
- Les plaintes doivent être déposées auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ligne sans frais : Courriel : Adresse postale :**





Bibliographie

ASSOCIATION CANADIENNE DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS SOCIAUX, *Le travail social dans les soins de longue durée*.

Cadre référence PROGRAMME D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION DU RÉSIDENT ET DE SES PROCHES EN CHSLD ET MDA, Isabelle Gélinas Spécialiste en activité clinique, avril 2022.

CENTRE D'ACCUEIL SAINT-JOSEPH DE LÉVIS, *Politique encadrant la présence d'animaux domestiques dans les centres d'accueil*, septembre 2011.

CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-FRANÇOIS INC., *Guide d'accueil du résident, Centre d'hébergement de soins de longue durée*, novembre 2012.

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN, *Politique de sécurité de l'information : DRI 503*, mars 2016.

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN, *Politique d'hébergement et soins et services de longue durée*, 2021.

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN, *Cadre de référence des programmes d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie*, octobre 2019.

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN, *Équipe de réadaptation physique, chez la clientèle de la MDAMA DES Cascades*.

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE, Direction des soins infirmiers, *Guide de soutien aux proches aidants- accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie*, 2019.

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN, *Règlement R-2 : Code d'éthique de l'établissement*, novembre 2015.

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN, *Service des soins spirituels*, 2019.

CSSS DE BORDEAUX-CARTIERVILLE-SAINT-LAURENT, *Règles de vie en hébergement, animaux de compagnie, centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci*, novembre 2011.

CSSS DE CHICOUTIMI, *Guide d'accueil du résident*, Centre d'hébergement, juin 2012. CSSS DE CHICOUTIMI, *Procédure sur les animaux domestiques*, 21 juin 2006. CSSS DE JONQUIÈRE, *Guide d'accueil, centre d'hébergement de soins de longue durée*, septembre 2010.

CSSS CLÉOPHAS-CLAVEAU, *Guide d'accueil du résident, l'approche thérapeutique, l'environnement, habitudes de vie et milieu d'hébergement, l'adaptation en centre d'hébergement*, décembre 2013.

CSSS DOMAINE-DU-ROY, *Guide d'accueil, centre d'hébergement et soins de longue durée (CHSLD)*, février 2011.

CSSS DU HAUT-SAINT-FRANÇOIS, *Projet de politique et procédures sur la présence d'animaux domestiques dans les centres d'hébergement du CSSS du Haut-Saint-François*, décembre 2006.

CSSS LAC-DES-DEUX-MONTAGNES, *Animaux domestiques au CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes*, février 2008.

CSSS LAC-SAINT-JEAN-EST, *Guide d'accueil du résident*, janvier 2014.

CSSS MARIA-CHAPDELAINE, *Guide d'accueil*, septembre 2007.

INESS, *État de connaissance : une qualité de milieu de vie en centre d'hébergement et de soins et services de longue durée pour les personnes âgées en perte d'autonomie*, octobre 2018.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Approche en gestion intégrée des risques et prévention et contrôle des infections*, 2023.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC, *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD : orientations ministérielles*, octobre 2003.

PROCHE AIDANCE QUÉBEC, *La bientraitance des personnes proches aidantes*.

SOCIÉTÉ ALZHEIMER DU CANADA, *Maladies neurodégénératives, intimités et sexualités*, avril 2018.

Aide-mémoire

Numéro de téléphone du centre d'hébergement :

Nom de votre intervenant accompagnateur :

Autres numéros importants :

Ce document est disponible sur le site Internet de Santé Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean – Universitaire :
www.santesaglac.gouv.qc.ca

GA-DHAG-CHSLDMDA-09-24.pdf | Une collaboration de la Direction de l'hébergement des aînés et de la gériatrie et de la Direction des communications et des affaires publiques. Ce document est la propriété de Santé Québec Saguenay–Lac-Saint-Jean – Universitaire. Toute modification est interdite sans autorisation. La reproduction du document tel quel est permise. © Santé Québec, 2026

Notes

[illegible]

