GUIDE D’ACCUEIL
du résident et de ses proches
Centres d’hébergement du Saguenay—Lac-Saint-Jean
# TABLE DES MATIÈRES

À propos .........................................................................................................................1  
Bienvenue chez vous! .................................................................................................5  
Notre mission ............................................................................................................6  

## Votre arrivée

- Période d’intégration ................................................................................................8  
- Attribution et transfert de chambre .........................................................................9  
- Coût d’hébergement et services financiers ...............................................................9  
- Vêtements et articles divers ....................................................................................10  
- Objets de valeur .......................................................................................................12  
- Besoins spéciaux ......................................................................................................12  

## Services offerts

- Service alimentaire ................................................................................................13  
- Nourriture personnelle ............................................................................................14  
- Transport et sorties ................................................................................................14  
- Sécurité et surveillance ..........................................................................................15  
- Service de soins spirituels .....................................................................................16  
- Bénévoles ................................................................................................................16  
- Services complémentaires (Courrier, journaux, Internet, etc.) .............................17  

## Environnement physique

- Aménagement de votre chambre ............................................................................19  
- Hygiène, salubrité et grand ménage ....................................................................20  
- Espaces publics .......................................................................................................20  
- Feu ...........................................................................................................................20  
- Libération de la chambre .......................................................................................21
Soins de santé .................................................................22
Soins infirmiers et d’assistance .....................................22
Prévention des infections ............................................22
Chute et accident ..........................................................23
Médecin et pharmacie ..............................................23-24
Ergothérapie et réadaptation ......................................24
Intervenant accompagnateur et service social ............25
Votre plan d’intervention ...........................................25
Soins de fin de vie ..........................................................27
Confidentialité ..............................................................27

Code et règles de vie .....................................................28
Code de civilité et code d’éthique ..................................28
Responsabilités des résidents ......................................28
Bientraitance .................................................................29
Abus, violence ou négligence ......................................29
Contention .................................................................30
Usage d’un fauteuil roulant motorisé .........................31
Usage du tabac .............................................................31
Intimité et sexualité .....................................................32
Alcool et drogues ........................................................32
Animaux .................................................................32
Pourboires, cadeaux et sollicitation ............................33

Qualité des services ......................................................34
Évaluation de la satisfaction de l’expérience d’accueil .....34
Comités des usagers et comités de résidents ...............34-35
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ......36

Bibliographie ..............................................................38
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. Nous sommes heureux de vous y accueillir. Nous souhaitons que vous vous y sentiez bien et que votre séjour soit des plus agréables. Ce nouveau milieu de vie chaleureux respectera votre intimité et votre dignité.

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 personnalité. 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 permettront de mieux répondre à vos attentes. C’est par ces échanges essentiels avec vous que nous réussirons à créer le milieu de vie qui vous convient et vous ressemble.

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.
Notre mission

La mission première d’un centre d’hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) 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 offre des services d’hébergement, d’assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, des services psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux.

Chaque centre d’hébergement 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.

Chaque résident est unique, avec son histoire de vie, ses goûts et ses choix. Une équipe dédiée à chacun est présente pour l’aider à maintenir, de façon optimale, son potentiel d’autonomie afin de lui permettre d’accomplir ses activités quotidiennes.
Votre arrivée

Dans le but de mieux vous connaître et de personnaliser vos soins et services, le formulaire *Histoire de vie* permettra de recueillir des informations importantes à propos de vous. Un membre du personnel du centre d’hébergement pourra vous aider à le compléter au besoin.

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.

**Il est important de remplir ce formulaire le plus tôt possible et de le remettre à l’infirmière de votre unité de vie.**

L’entrée en centre d’hébergement demande une période d’adaptation qui peut varier de quelques semaines à quelques mois selon les personnes. C’est tout à fait normal.

**Formulaire *Histoire de vie* à remplir à l’arrivée**

Le formulaire *Histoire de vie* est un outil essentiel pour notre équipe de soins. Votre collaboration est souhaitée afin qu’il soit bien rempli. Un petit détail peut faire toute la différence pour le résident.
Période d’intégration


La période d’intégration peut être difficile pour les proches. Il se peut que vous ressentiez les émotions suivantes :

- tristesse, culpabilité;
- sentiment d’abandon, d’échec;
- impuissance face à la maladie ou à la perte d’autonomie de votre proche;
- soulagement, sécurité;
- sentiment de liberté;
- ambivalence face à l’hébergement;
- manque de confiance envers le personnel.

Voici des suggestions pour bien vivre cette période :

- maintenir des contacts réguliers avec votre proche, lui rappeler des événements importants, apporter des photos ou des objets personnels, lui tenir la main, se bercer à ses côtés;
- discuter, échanger avec d’autres membres de familles ayant vécu la même situation;
- parler des sentiments que vous vivez avec un membre du personnel en qui vous avez confiance;
- participer à des groupes d’entraide;
- développer une collaboration avec le personnel afin de créer un climat de confiance;
- discuter avec l’intervenant social lorsque l’adaptation est plus difficile pour votre proche ou pour vous afin de trouver des pistes de réconfort;
- prendre du temps pour vous;
- vous intégrer aux activités du centre d’hébergement;
- prendre des repas avec votre proche.
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.

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 du CIUSSS. 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 et l’intervenant accompagnateur peuvent 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.

Le centre d’hébergement fait l’entretien de la literie fournie et de vos vêtements personnels. Le service n’inclut pas le lavage de la lingerie fine, du couvre-lit personnel ni le nettoyage à sec ou le pressage.

Les choses essentielles à apporter au centre d’hébergement :

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

Articles personnels :

- brosse à dent ou à prothèse dentaire
- nettoyeur à prothèse dentaire
- peigne ou brosse à cheveux
- rasoir électrique et lotion après-rasage
- coupe-ongles
- parfum
- couvre-lit, couverture chaude
- chapeau ou casquette

Si vous le désirez, il est possible d’assumer vous-même l’entretien des vêtements. Lorsqu’il y a des limitations importantes chez un résident, il est possible que nous vous demandions d’adapter ses vêtements. Sachez qu’un service mobile de vente de vêtements adaptés est offert directement au centre.
Votre arrivée

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 d’identifier tous les vêtements ainsi que les lunettes, les appareils auditifs, les prothèses ou tout autre article important.

**Vêtements (minimalement) :**

- 1 à 2 paires de chaussures avec semelles antidérapantes
- 7 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
- 6 pyjamas ou jaquettes
- 7 caleçons ou petites culottes
- 7 camisoles ou soutien-gorge
- 7 chandails, blouses ou chemises
- 7 pantalons, jupes ou robes

**Le centre fournit aussi les articles et services nécessaires à l’hygiène et à la propreté :**

- serviettes et débarbouillette
- déodorant et dentifrice
- savon, crème hydratante non parfumée
- mouchoirs de papier
- sous-vêtements d’incontinence
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).

Besoins spéciaux

Les besoins spéciaux, ce sont, entre autres, les lunettes, les appareils auditifs, les soins dentaires et les prothèses. Le centre d’hébergement peut payer une partie des coûts 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 d’unité de soins infirmiers du centre d’hébergement est nécessaire. Le service de comptabilité du CIUSSS vous informera du montant à débourser.
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 tous les résidents.

Votre bien-être général et votre qualité de vie dépendent grandement d’une bonne alimentation. Une évaluation nutritionnelle sera effectuée peu après votre admission et régulièrement par la suite. 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 à la camaraderie.

Les proches sont les bienvenus, en tout temps, à venir partager un repas avec vous selon les tarifs en vigueur. Pour ce faire, il suffit d’avisser le service alimentaire 24 heures à l’avance.
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 pour les résidents aptes à les utiliser et à les entretenir. Il est possible d’utiliser le réfrigérateur de la cuisinette de votre unité de vie avec l’accord de l’infirmière de l’unité.


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. Votre intervenant accompagnateur pourra vous en informer. Si vous répondez aux critères établis par le ministère des Transports, vous pourrez bénéficier de ce service.

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.

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.

**Sécurité et surveillance**

Votre porte de chambre doit être déverrouillée de jour comme de nuit pour votre sécurité. Les tournées nocturnes se font toutes les deux heures.

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.
Services offerts

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

Des bénévoles offrent de leur temps pour vous accompagner dans vos activités. Certains enrichiront votre séjour par des visites d’amitié.

Si vous souhaitez vous joindre à l’équipe de bénévoles, la 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 sur la fiche « Carnet d’adresse ».

Le courrier personnel est distribué aux résidents selon les modalités de chaque centre d’hébergement (casier postal 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. La livraison est à votre charge.

Câble, téléphonie et Internet

Le câble, la téléphonie 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.

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.
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.
Environnement physique

Aménagement de votre chambre

Votre chambre est votre demeure. Elle comprend du mobilier, un lit électrique et des rideaux. 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 et la pose de papier peint ne sont pas acceptées;

• certains articles et appareils électriques sont interdits, par exemple : bouilloire, grille-pain, micro-ondes, 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.
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.

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.
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).

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 également 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

Lors de votre départ, nous demandons à ce que votre chambre soit libérée de vos effets personnels dans les 24 à 48 heures. S’il est impossible pour vos proches ou votre famille de procéder dans ce délai, le personnel pourra déplacer vos biens et les ranger dans un endroit sécuritaire. Nous n’acceptons aucun don de meubles et de vêtements. Le coût d’hébergement cesse le jour de votre départ.
Soins de santé

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 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.
Prévention des infections

La vaccination antigrippale vous est offerte gratuitement. 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. 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 ou de gastro-entérite, il est recommandé de reporter la visite ou de prendre des nouvelles par téléphone. Aidez-nous à protéger votre parent.

En cas d’éclosion de maladies contagieuses (grippe, gastro-entérite, etc.), la direction peut interdire l’accès à tous les visiteurs.

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.
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.

**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 vos habiletés de base.

**Réadaptation**

Le thérapeute en réadaptation physique 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.

**Intervenant accompagnateur**

À votre arrivée, vous rencontrerez votre intervenant accompagnateur. Son rôle est de créer un lien privilégié avec vous pour favoriser votre arrivée. Cette personne vous aidera à vous orienter dans votre nouveau milieu de vie. C’est votre personne ressource pour la durée de votre séjour au centre d’hébergement.
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 :

- faciliter votre transition et votre intégration dans votre nouveau milieu de vie;
- répondre à d’autres besoins si nécessaire.

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

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 prendre connaissance du plan d’intervention de votre proche. Il se peut que vous soyez interpellé à ce sujet.
Soins de fin de vie
Les soins de fin de vie en centre d’hébergement visent à vous offrir un confort et un accompagnement de qualité.

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.

Confidentialité
Les soins que vous recevez sont inscrits dans votre dossier médical. Vous pouvez le consulter en faisant une demande auprès de votre infirmière. 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.

Notre code reflète les valeurs préconisées par le CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean. 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.

Le CIUSSS 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.

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.
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.

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;
• la perte de la force musculaire et de mobilité;
• la dépression;
• l’incontinence;
• les problèmes cutanés;
• l’agitation avec blessure;
• l’humiliation;
• la résignation.

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.

Usage d’un fauteuil roulant motorisé
Nous demandons aux utilisateurs de fauteuil roulant électrique 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.

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.

Les visiteurs désirant fumer doivent se rendre à l’extérieur à plus de neuf mètres des portes et des fenêtres.
Intimité et sexualité
Tous les résidents ont droit à leur intimité et peuvent continuer à vivre leur sexualité. Cela passe par le respect du caractère privé des chambres.

Alcool et drogues
Une consommation modérée d’alcool est généralement permise. Toutefois, certaines situations doivent être discutées avec votre 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, sauf si une consommation thérapeutique est prescrite.

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 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 dans la cuisine et les salles à manger;
• aucun animal ne doit séjourner plus longtemps que la durée de la visite;
• aucun comportement agressif ou inadéquat ne sera toléré;
• aucun résidu (selles, urine, autres) ne doit rester dans l’environnement. Il faut le ramasser et avertir l’infirmière pour que le lieu soit désinfecté.

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.
Qualité des services

Évaluation de la satisfaction de l’expérience d’accueil

Au cours de la 7e semaine suivant votre arrivée, vous recevrez un questionnaire d’évaluation de la satisfaction de l’expérience d’accueil de la part de votre intervenant accompagnateur ou de l’infirmière.

Nous demandons votre collaboration pour le compléter avec un proche le plus rapidement possible et le remettre à votre intervenant accompagnateur ou à l’infirmière par la suite.

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 notre équipe de soins. Votre collaboration est souhaitée afin qu’il soit bien rempli. Un petit détail peut faire toute la différence pour le résident.

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. 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’usager 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 du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean.
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;
- d’avoir accès à son dossier d’usager;
- pour les personnes d’expression anglaise, de recevoir des services dans leur langue selon le programme d’accès à ces services établi pour la région.

Les plaintes doivent être déposées auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Les plaintes peuvent être faites verbalement ou par écrit.

Ligne sans frais : 1 877 662-3963
Courriel : plaintesciuusss02@ssss.gouv.qc.ca
Adresse postale : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean Hôpital de Chicoutimi 305, Saint-Vallier Chicoutimi (Québec) G7H 5H6
Bibliographie

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.


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


Aide-mémoire

Numéro de téléphone du centre d’hébergement :

______________________________

Nom de votre intervenant accompagnateur :

______________________________

Numéro de téléphone de votre intervenant accompagnateur :

______________________________

Autres numéros importants :

______________________________

______________________________

______________________________

______________________________

______________________________

______________________________