

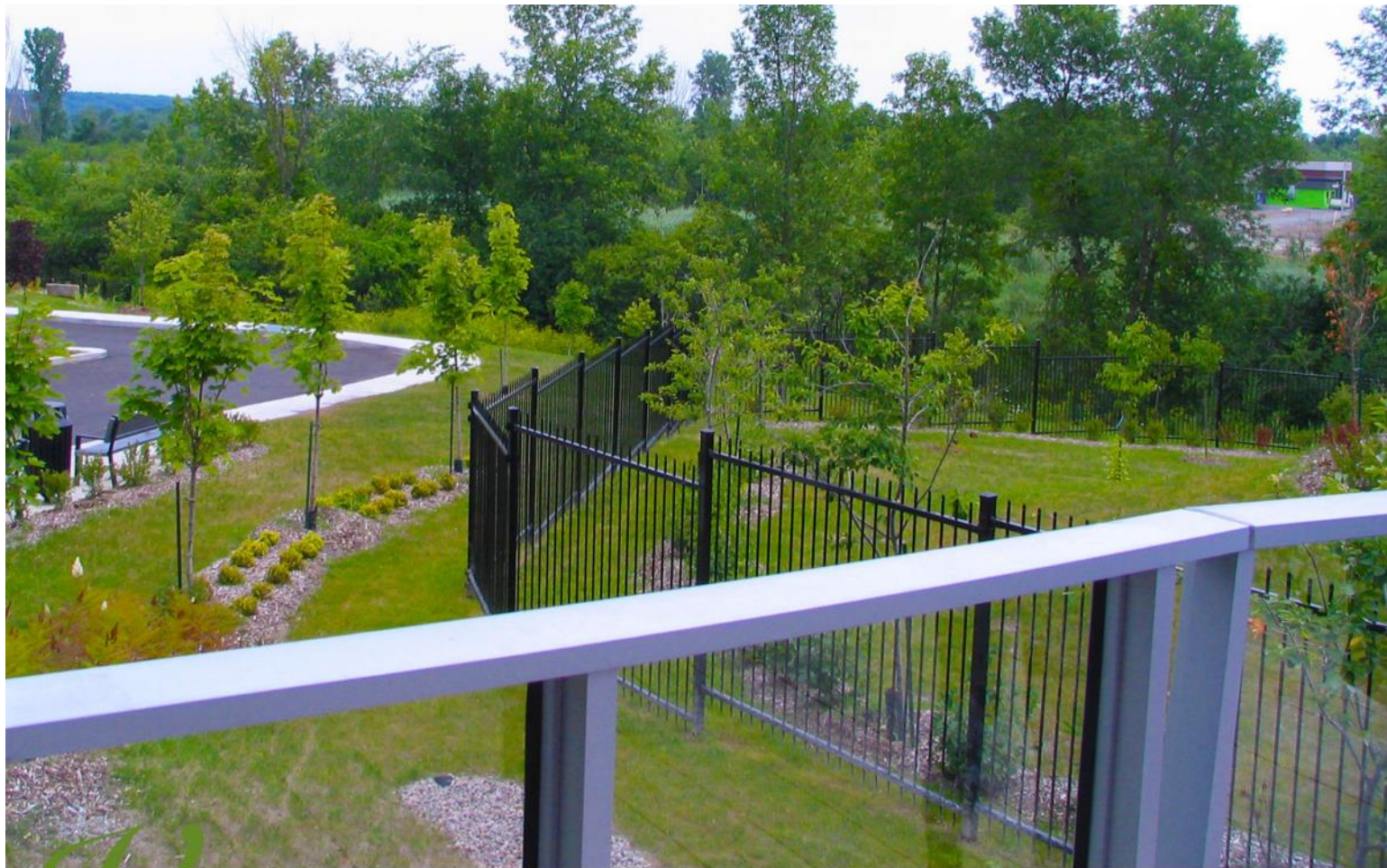
Guide d'accueil

du résident et de la famille



 **CHSLD**
des Moulins

www.chslddesmoulins.com



*Votre Milieu
De Vie*



Document revu et corrigé, mai 2016

Mot de bienvenue



La direction et le personnel du CHSLD Des Moulins sont heureux de vous accueillir dans votre nouveau milieu de vie en vous souhaitant la plus cordiale bienvenue.

Pour mieux répondre à toutes vos questions et dans le but de faciliter votre intégration et votre adaptation à votre nouveau milieu de vie, nous avons préparé un guide d'information pour vous et votre famille.

Vous y trouverez tous les renseignements utiles sur votre nouveau milieu de vie et sur les services qui vous sont offerts.

Votre nouveau milieu de vie reflète une atmosphère chaleureuse, familiale et sécuritaire empreinte d'humanité et de respect.

Ici, on s'adapte à vos besoins, on respecte vos goûts, vos différences, vos choix et vos désirs.

Ici, vous pouvez exprimer vos émotions. Vous êtes écouté et respecté dans vos valeurs, vos coutumes et vos croyances, et nos réponses démontrent cette écoute.

Ici, vous pouvez continuer à développer vos capacités et à vous réaliser.

Ici, vous entretenez des échanges avec la communauté, le personnel et vos proches. Votre famille est d'ailleurs invitée à s'impliquer à tous les niveaux.

Ici, vous êtes au coeur de nos interventions...

Table des matières

Le CHSLD des Moulins.....	5	Les renseignements généraux.....	40
La mission	5	Les heures de visite	40
Les coordonnées	5	Les sorties temporaires	40
Historique	6	Le transport adapté	41
La vision	7	Les transferts	41
La philosophie	7	La politique sur le tabac	41
Les valeurs	7	Le téléphone	42
Le code d'éthique et de conduite	8	La câblodiffusion	42
L'admission.....	21	Le courrier	42
L'accueil	21	L'Internet	43
Les documents requis lors de l'admission	22	Les pourboires, cadeaux et dons	43
Le mode de paiement	23	Les journaux et périodiques	44
Les unités de vie	23	Les objets perdus	44
Votre chambre	24	Les politiques	44
Les biens et effets personnels	25	Les normes de sécurité dans les chambres	45
• Sécurité de vos biens	25	Vos droits et responsabilités	46
• Meubles	25	Vos droits	46
• Affichage dans les chambres.....	25	Vos responsabilités	47
• Liste des articles d'hygiène fournis et à fournir	26	Vos recours en cas d'insatisfaction	47
• Liste des articles et appareils électriques autorisés et interdits	27	• Insatisfaction.....	47
• Vêtements.....	28	• Plaintes	48
• Liste des vêtements à apporter.....	28	Le secret professionnel	48
• Les vêtements adaptés	29	Les personnes-ressources.....	49
Les services.....	30	Les services offerts dans la communauté	50
Les services médicaux	30	Les partenaires	51
Le service de pharmacie	30	La famille et les proches	51
Les soins infirmiers	31	Le comité de résidents	51
Le milieu de vie et les services multidisciplinaires	32	Les bénévoles	52
Les services de réadaptation	32	Communication avec la famille.....	53
Les services d'éducation spécialisée	33	Le tableau des familles	53
Le service social	33	Sondages	53
Les soins de fin de vie	34	Rencontres d'informations	53
Le service de pastorale	34	Les conseils aux membres de la famille.....	54
Le service de coiffure	35		
Autres services aux résidents	35		
Le service des loisirs	35		
Le service alimentaire et de nutrition	37		
Le service d'hygiène et salubrité	38		
Le service de buanderie	39		

Le CHSLD des Moulins



Le CHSLD Des Moulins est l'un des trois centres d'hébergement et de soins de longue durée faisant partie du Groupe Santé Arbec : Le CHSLD Heather, le CHSLD des Moulins et le CHSLD Émile McDuff.

Le CHSLD Des Moulins vous offre un nouveau milieu de vie qui répond à vos besoins. Nous croyons qu'un milieu de vie de qualité repose en grande partie sur la qualité de relations humaines. C'est pour mieux vous connaître et adapter nos interventions que nous porterons une attention particulière à connaître votre histoire de vie. Il a été pensé et réalisé avec l'objectif d'assurer aux résidents la plus grande proximité avec leurs familles.

La mission

Notre mission est d'assurer des services personnalisés dans un milieu de vie adapté aux besoins des résidents en perte d'autonomie.

Les coordonnées

751, rue Marcel-de-la-Sablonnière
Terrebonne (Québec) J6Y 0M4

Téléphone : 450 824-1340

Télécopieur : 450 824-1640

Site Internet : www.chslddesmoulins.com

Historique



Le Groupe Santé Arbec, une entreprise privée, est le fruit des efforts de trois générations de la famille Arbec. Chef de file dans les services de santé privés aux aînés de Lanaudière et des Laurentides, le Groupe Santé Arbec est un employeur de taille pour les deux régions avec, à son emploi, plus de 700 salariés. Depuis 50 ans, Groupe Santé Arbec est fier de contribuer à la création de milieux de vie pour personnes âgées, centrés sur le résident.

Le CHSLD Des Moulins est un des nouveaux établissements du Groupe Santé Arbec regroupant les activités d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée qui dispense des soins et des services aux résidents touchés par des problèmes liés au vieillissement et/ou de perte d'autonomie. Il a ouvert ses portes le 20 mai 2014.

Ces soins et services sont conformes aux orientations ministérielles concernant un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD. La clientèle desservie peut être soit admise, de façon permanente ou temporaire.

Le nouveau CHSLD Des Moulins intègre les toutes dernières technologies dans le domaine de la santé et du mieux-être. L'établissement de santé peut accueillir 102 résidents. Un partenariat est établi avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

La création de six micro-milieus de vie a été au centre des préoccupations dès la conception, et ce, afin que les résidents se sentent chez eux, dans un environnement connu et réconfortant. Chaque étage comporte quatre chaleureux salons et deux balcons extérieurs. Les plans des étages ont été dessinés pour faciliter les déplacements et une meilleure communication au sein de la communauté de résidents. La disposition et l'agencement physique des lieux ont été élaborés en fonction des besoins des résidents. Le concept architectural a été développé afin de maximiser l'aire habitable et les espaces de rangement. Ainsi les résidents peuvent vaquer à leurs occupations dans un endroit sécuritaire, fonctionnel et de grande qualité.

La vision




Nous voulons assurer une prestation de services axés sur le résident qui est au cœur de notre intervention.

Notre approche, en constante amélioration, est empreinte d'humanité et de sécurité tant pour les résidents que pour notre personnel qui rend notre vision possible.

Nous voulons développer notre leadership en cette matière et être reconnu comme tel par tous ceux qui seront en relation avec nous.

La philosophie



- Gestion participative misant sur la responsabilisation.
- Développement des compétences.
- Reconnaissance de notre personnel.
- Créativité et prise de décisions.
- Transparence et efficacité dans nos communications.

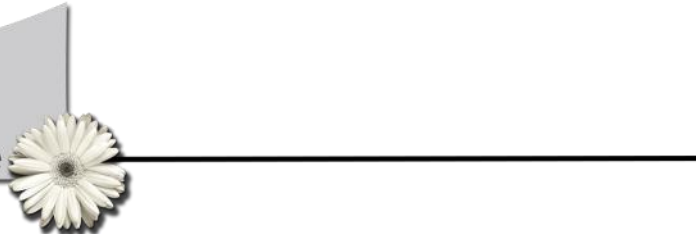
Les valeurs



- Respect :** Le respect de notre clientèle et de notre personnel dans l'écoute de leurs besoins et dans une réponse qui démontre cette écoute.
- Confiance :** Dans la volonté de nos résidents et leur famille à améliorer la situation du résident.
- Engagement :** Demeurer une organisation apprenante où la qualité des services est un incontournable dans notre volonté ferme de participer à la réponse régionale aux besoins des personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement.

- Rigueur :** Offrir une pratique professionnelle et de gestion basée sur les données probantes applicables à notre réalité organisationnelle.
- Collaboration :** À tous les niveaux de l'organisation, entre les différents services, entre les personnes. Cela implique également le même type de relation avec les partenaires externes.
- Fierté :** De nos résultats et de notre personnel clinique et administratif à qui nous les devons.

Le code d'éthique et de conduite



Notre code d'éthique et de conduite traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions.

Il détermine les normes de comportement que tous les membres de l'organisation sont tenus de respecter dans leurs activités quotidiennes et leurs relations avec autrui en fonction de la mission, des valeurs et de la philosophie de gestion de l'organisation.

Le code d'éthique précise aussi les droits reconnus et les comportements attendus de la clientèle.

Quand un geste est posé, il doit l'être en harmonie avec le code d'éthique et il doit être posé en pensant prioritairement à :

- L'intérêt du résident
- La sécurité de l'organisation et de ses membres
- L'intérêt des partenaires internes
- L'intérêt des familles

Le droit au respect et à la dignité

Dans toute intervention auprès d'un résident, il faut assurer le respect de la personne, sa dignité, son intégrité, son intimité, sa vie privée et celle de ses proches. Cette intervention doit démontrer une réelle écoute des besoins à travers une réponse adaptée à ses besoins.

Nous nous engageons à :

- Vous fournir un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.
- Faire preuve de courtoisie, de civilité, de politesse envers tous les partenaires internes et externes.
- Porter notre carte d'identité et nous identifier par notre nom et notre fonction.
- Nous adresser à tous les partenaires internes et externes dans un langage convenable et un ton respectueux.
- Nous adresser au résident en adoptant le vouvoiement et en utilisant le nom qu'il préfère.
- Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- Nous assurer que vous comprenez le message que nous voulons vous livrer.
- Proscrire l'utilisation de formulaires infantilisantes et termes grossiers.
- Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité lors de la dispensation des soins et des services d'hygiène.
- Prendre un soin méticuleux de vos effets personnels et ne pas les utiliser à des fins personnels (téléphone, journaux, revues, articles personnels, etc.).
- Respecter l'horaire que vous avez choisi pour vos activités, y compris les heures de lever, de coucher, des bains et des douches, en tenant compte des ressources disponibles.
- Vous accompagner dans vos décisions et respecter vos choix.
- Respecter votre vie affective et spirituelle, ainsi que votre besoin d'intimité et de solitude et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à votre sécurité et à votre intégrité, ni aux droits des autres personnes.
- Faire preuve de discrétion et de réserve et, surtout, à éviter toute conversation entre nous (membres du personnel) sur des sujets non pertinents à nos fonctions.
- Refuser tout argent, cadeau, legs de votre part, de votre famille ou de

vos proches.

- Respecter vos croyances et vous faciliter l'accès aux services qui y sont reliés.
- Vous informer des services de vie spirituelle offerts par l'établissement.
- Appliquer la politique sur l'usage du tabac et de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- Affirmer votre choix d'appellation.
- Demeurer respectueux dans vos rapports avec les intervenants, les bénévoles, les stagiaires, les visiteurs et les autres résidents.
- Utiliser un vocabulaire respectueux.
- Si vous désirez marquer votre appréciation, offrir un présent que tous les membres de l'équipe pourront se partager.
- Administrer vos biens et en disposer librement.
- Dénoncer tout langage blessant ou choquant.
- Communiquer vos attentes relatives à vos besoins spirituels et religieux.
- Exercer votre droit à l'intimité tout en respectant l'intimité des autres résidents.
- Appliquer la politique sur l'usage du tabac, à savoir d'utiliser le fumoir situé au 3^e étage ou de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.



Le droit à un climat de confiance

Le Groupe Santé Arbec considère essentiel d'assurer au résident la protection, la sécurité et l'attention qu'il requiert en rendant ses activités prévisibles pour les résidents.

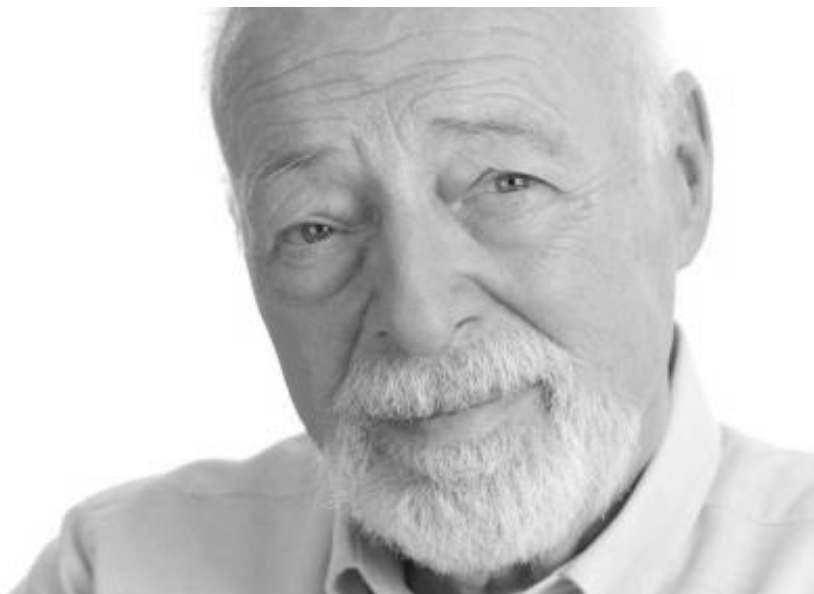
Nous nous engageons à :

- Respecter la structure organisationnelle de l'organisation.
- Vous garantir une prestation sécuritaire des soins et services dans un environnement adapté.
- Éviter, dans toute la mesure du possible, toute forme de contention physique et chimique selon la politique en vigueur.
- Rapporter aux personnes en autorité désignées toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont quiconque à l'interne serait victime ou témoin.
- Respecter tous les résidents quelle que soit leur atteinte cognitive ou physique.
- Proscrire toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers le résident, entre les autres résidents, envers les familles et envers les intervenants.
- Déclarer sans délai tout incident, accident et événement sentinelle, et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.
- N'exercer aucune mesure de représailles auprès d'un résident ou de ses proches.
- Exclure toute critique ou reproche à l'endroit d'un résident dans nos interventions et dans nos conversations entre collègues.
- Exclure toute critique ou reproche envers l'organisation entre collègues, de vive voix tout comme sur les réseaux sociaux, devant les résidents et leur famille et s'assurer de faire valoir vos préoccupations et inquiétudes à la bonne personne en autorité hiérarchique qui pourra vous assurer un suivi.
- Préserver en tout temps votre intégrité physique et morale.
- Respecter votre vie intime, votre univers personnel, votre besoin de recevoir de la visite en toute intimité et votre besoin de solitude.

- Frapper à votre porte avant d'entrer dans votre chambre et, selon votre état, attendre une réponse avant d'y pénétrer.
- Éviter de nous immiscer dans vos affaires personnelles.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- Faire part à l'infirmière-chef d'équipe ou à une personne en autorité de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont vous seriez victime ou témoin.
- Respecter les autres résidents quelle que soit leur atteinte mentale ou physique.
- Communiquer à l'infirmière-chef d'équipe ou à la direction tout événement qui vous semble être une mesure de représailles.
- Éviter toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers les autres résidents et envers les intervenants.
- Être discret à l'égard des faits ou d'informations dont la divulgation pourrait porter atteinte à votre vie privée.
- Adopter une attitude positive, compréhensive et discrète à l'égard d'une relation amicale ou amoureuse entre des résidents.



Le droit à des soins et des services de qualité

Le résident a accès à des services de santé personnalisés, adéquats et de qualité, dispensés de façon continue.

Nous nous engageons à :

- Démontrer de l'empathie et être à l'écoute.
- Respecter les niveaux de soins qui ont été convenus.
- Vous accompagner et vous aider à vous exprimer ou obtenir un service.
- Vous aborder avec respect et douceur, en vous saluant et en vous expliquant la raison de notre présence.
- Nous placer à la hauteur de vos yeux et face à vous pour vous parler.
- Prendre de temps de nous arrêter pour vous répondre.
- Personnaliser la façon de communiquer avec vous en prenant soin de s'approcher, de hausser ou de baisser la voix et de bien articuler.
- Vous accorder un temps d'écoute si vous en manifestez le besoin.
- Faire preuve de souplesse dans l'accomplissement de notre tâche selon les circonstances.
- Être observateur et créatif en vue d'adapter nos interventions aux réactions d'un résident.
- Assurer une qualité de soins optimale en utilisant tout le matériel et les techniques disponibles.
- Collaborer étroitement avec la famille et les bénévoles.
- Nous abstenir en tout temps de discuter et de régler un conflit entre employés devant vous ou vos proches.
- Soigner notre apparence et nous vêtir convenablement.
- Traiter tous les partenaires internes et externes avec le même souci d'équité, sans aucune discrimination.
- Reconnaître votre droit d'être représenté en cas d'inaptitude et faciliter cette représentation.
- Obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à s'exprimer en votre nom.
- Favoriser l'implication de votre représentant légal et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle.

- S'attarder autant à la communication non-verbale que verbale et prendre pour acquis que la communication est toujours possible, quelle qu'en soit la forme.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- Collaborer avec les intervenants.
- Faire connaître votre préférence, vos choix et demandes, des modifications au besoin.
- Favoriser des rapports harmonieux et respectueux dans vos relations avec les intervenants et les autres résidents.



Le droit à l'information et à la confidentialité

Le résident ou son représentant légal doit être informé sur les services offerts, les options et les ressources disponibles au centre d'hébergement ainsi que ceux offerts par la communauté. Le résident ou son représentant légal doit également avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Les informations concernant l'état de santé du résident, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

Nous nous engageons à :

- Favoriser la transmission de l'information et répondre clairement à vos questions afin que vous puissiez faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent vous être prodigués.
- Vous donner des réponses claires et précises aux questions pour vous aider à mieux comprendre votre état de santé, la nature et les effets des traitements et des médicaments en respectant les limites de notre fonction.
- Vous orienter vers l'infirmière-chef d'équipe de votre unité pour assurer le suivi aux questions qui relèvent du médecin.
- Vous fournir des explications claires et précises lorsqu'il nous est impossible d'accéder à une requête.
- Vous informer des soins et services disponibles, et au besoin, vous diriger vers une ressource externe appropriée en vous apportant toute l'assistance requise.
- Convenir avec vous ou votre représentant légal de la nature et de l'étendue des informations à partager avec vos proches.
- Vous aviser des accidents, incidents et événements sentinelles vous concernant survenus dans le cadre de la prestation des soins et susceptibles d'entraîner des conséquences.
- Garder confidentiels les renseignements obtenus sur vous sauf dans les situations prévues à la loi.
- Vous transmettre l'information concernant les règles de vie et les activités quotidiennes de l'établissement, les événements spéciaux, les menus, le comité des résidents, etc.

- Vous orienter vers une ressource adéquate pour donner suite à votre demande lorsque l'information n'est pas connue.
- Vous orienter ou orienter votre représentant légal, lors d'une demande d'accès au dossier, vers la directrice des soins infirmiers pour assurer un suivi de la demande.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- Faire preuve de respect, de discrétion et de confidentialité envers les autres résidents. Certaines informations, même reçues sous le sceau de la confiance, doivent toutefois être communiquées à une personne en autorité si elles sont de nature à éclaircir une situation problématique.
- Éviter de poser des questions au personnel sur l'état de santé des autres résidents.
- Exprimer vos préférences en contribuant à la rédaction de votre histoire de vie.
- Faire une demande d'accès au dossier si vous (ou votre représentant légal) désirez le consulter.
- Demander des explications lorsqu'une information ne semble pas précise ou qu'elle vous paraît incomplète.
- Préparer vos questions en vue de les poser aux intervenants.
- Exprimer vos décisions clairement.



Le droit à l'autonomie et à la participation

Le Groupe Santé Arbec préconise le droit à la reconnaissance des capacités du résident et au respect de ses besoins.

Nous nous engageons à :

- Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- Respecter les limites découlant de vos déficiences et incapacités.
- Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- Vous informer de l'existence de l'équipe multidisciplinaire et favoriser votre participation active.
- Favoriser et encourager votre implication et celle de vos proches à l'élaboration, la révision et l'application du plan d'intervention, des soins, de activités de loisirs et de la vie quotidienne.
- Vous motiver à conserver votre fierté et votre autonomie en vous encourageant à exprimer vos goûts et vos choix.
- Permettre et favoriser le regroupement des résidents ainsi que votre participation au comité des résidents.
- Vous laisser le choix de votre tenue vestimentaire en vous guidant au besoin.
- Vous laisser le choix de votre menu en vous expliquant le pourquoi de votre diète.
- Vous laisser le choix de vos loisirs tout en étant un agent motivateur.
- Respecter votre refus, après nous être assuré de votre bonne compréhension sur les options de soins ou de service proposés, ainsi que sur les risques et conséquences associés à chacune d'entre elles.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- Signifier clairement vos besoins et vos attentes.
- Participer aux rencontres concernant votre plan d'intervention (vous, votre représentant légal et vos proches).
- Donner votre consentement avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- Vous assurer d'avoir bien compris les risques et conséquences de vos choix.
- Poser les questions qui vous préoccupent.



Le droit de recours et de porter plainte

Le résident a, en tout temps, la possibilité d'exprimer une insatisfaction et, s'il y a lieu, de formuler une plainte.

Nous nous engageons à :

- Rechercher avec vous des solutions lors d'insatisfaction.
- Vous informer de vos droits, du processus d'examen des plaintes, de modalités de recours ainsi que des coordonnées de la personne qui assume la fonction de Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Vous remettre, dès votre arrivée dans notre établissement, un dépliant sur les plaintes ainsi qu'un formulaire d'insatisfaction et de plainte.
- Valider le besoin d'assistance si vous désirez faire une plainte et vous offrir le soutien approprié.
- Référer vos plaintes à la Commissaires aux plaintes et à la qualité des services.
- Vous informer du rôle du comité des résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

- Exprimer votre insatisfaction aux personnes immédiatement concernées de façon respectueuse et rechercher avec elles les solutions appropriées.
- Demander à une personne de votre choix de vous accompagner dans l'élaboration de votre insatisfaction ou votre plainte et de vous assister si vous le désirez.
- Recourir au régime d'examen des plaintes lorsque le problème perdure.
- Fournir toute l'information requise au traitement de la plainte.

Le droit aux soins de fin de vie

Le résident a le droit de mourir dans la dignité et le respect de ses volontés.

Nous nous engageons à :

Répondre, dans la mesure du possible, à vos dernières volontés qu'elles soient verbales ou écrites.

Accomplir toute intervention auprès de la personne en phase terminale avec le maximum de délicatesse, de tendresse et de calme.

Respecter le programme de soins de fin de vie et suivre les interventions décrites dans ce programme.

Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.

Respecter votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

Vous vous engagez à (résident, représentant légal et les proches) :

Exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de vie.

Exprimer votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.



respect, fierté et confiance

L'admission



L'accueil



Le jour de votre admission, vous serez reçu par l'infirmière-chef d'équipe de votre nouvelle unité de vie. Elle vous accompagnera à votre chambre, vous présentera le personnel de votre unité de vie et vous aidera à remplir les différents formulaires. Elle pourra répondre à vos questions ou vous diriger vers le service approprié. Il serait préférable que vous soyez accompagné d'un membre de votre famille ou d'un proche afin de compléter et signer le contrat et les autres documents.

Une étape importante de votre arrivée parmi nous : **votre histoire de vie !** Il est **très important de remplir ce document le plus rapidement possible** afin que le personnel de votre unité puisse connaître les étapes importantes de votre vie, vos goûts et vos intérêts.

Votre accueil se passe en trois étapes distinctes :

- **La préadmission** (visite de l'établissement, remise de documentation, etc.).
- **L'admission** (la journée de votre arrivée, remise de documentation et du guide du résident, rencontre de l'infirmière-chef d'équipe de votre milieu de vie, rencontres des divers intervenants, signature du contrat et autres documents importants, etc.).
- **La post admission** (la travailleuse sociale planifie avec vous une date

pour un plan d'intervention individuel et s'assurera, lors de cette rencontre, que vous avez bien compris la documentation requise et répondra à toutes vos questions).



Les documents requis lors de l'admission

A fin de nous permettre d'établir votre contribution d'hébergement, voici les documents que vous devrez fournir le jour de votre admission.

- Carte d'assurance maladie, carte d'hôpital et toute autre carte pertinente à votre état de santé, lesquelles seront gardées à votre unité de vie toute la durée du séjour.
- Certificat de citoyenneté ou d'immigrant reçu, s'il y a lieu.
- Certificat de naissance pour les cours offerts par le service des loisirs.
- Dans le cas où un mandat d'inaptitude a été préparé, copie de ce mandat.
- Copie du régime de protection, s'il y a lieu.
- Si vos biens sont administrés par une autre personne, un document l'attestant sera nécessaire : une procuration notariée, une procuration bancaire, un mandat homologué par la cour, un numéro de dossier à la Curatelle publique, etc.
- Spécimen de chèque.

Un formulaire relatif à la contribution financière, « *Demande d'exonération ou de réévaluation* » vous sera aussi remis. Une contribution provisoire aux frais d'hébergement sera déterminée le jour de votre admission, mais celle-ci sera décidée de façon définitive par la Régie de l'assurance maladie du Québec, service d'aide financière d'hébergement et d'aide domestique. Pour toute question, vous pouvez communiquer avec la travailleuse sociale (coordonnées à la page 35).

Si, pour quelque raison que ce soit, vous décidez de ne pas fournir les documents requis, vous ne pourrez bénéficier d'aucune exonération dans le calcul permettant d'établir votre contribution d'hébergement et le tarif maximum sera facturé.

Si votre situation financière changeait, les copies des documents pertinents devront être rapidement soumis à la RAMQ afin que la réévaluation de votre contribution d'hébergement soit faite le plus tôt possible. **Lorsqu'il y a modification de la contribution, c'est le Ministère de la santé et des services sociaux qui est responsable de ce changement et non l'établissement.**

Documents à remplir lors de votre admission :

- Contrat d'admission
- Formulaires pour les soins infirmiers
- Formulaires d'ordre général

Le mode de paiement

Les paiements de l'hébergement et des services sont exigés le premier jour de chaque mois. Le prélèvement automatique est la formule privilégiée par l'établissement.

Les unités de vie

Votre chambre est localisée dans l'une des trois unités de vie. Dans chaque unité de vie, l'implication des résidents est sollicitée pour favoriser un milieu de qualité.

La création de 6 micro-milieus de vie a été au centre des préoccupations dès la conception, et ce, afin que vous vous sentiez chez vous, dans un environnement connu et réconfortant. Un tableau est situé stratégiquement dans chacun des micro-milieus permettant l'orientation dans le temps, la communication des activités du jour, menus, anniversaires, etc.

Les plans des étages ont été dessinés pour faciliter les déplacements et une meilleure communication au sein de la communauté de résidents. Ainsi les résidents peuvent vaquer à leurs occupations dans un endroit sécuritaire, fonctionnel et de grande qualité.

Les installations comprennent :

- Salles à manger de type modulaire ajustable sur chaque unité;
- Deux grandes terrasses extérieures par étage;
- Deux grands salons confortables et modernes par étage, avec téléviseur à écran plat, système de son, lecteur DVD;
- Deux salons confortables et modernes par étage, pour la lecture ou le repos;
- Un salon de coiffure;
- Une salle des familles;
- Une salle des loisirs;
- Une salle de thérapie;
- Un espace vert et une aire de repos à l'extérieur;
- Bain thérapeutique et douche adaptée par micro-milieu de vie;
- Système de caméra de surveillance pour la sécurité des résidents;
- Etc.





Chaque chambre est munie d'un lit simple électrique, d'une penderie avec tiroirs et tablettes, d'une table de chevet avec tiroirs et compartiment avec serrure, d'un meuble d'appoint pour téléviseur et système de son avec tablette pour lecteur DVD, d'un fauteuil de repos adapté, une table pour les repas et les collations, des stores et valences, et d'une salle de toilette privée munie de barres d'appui. **Aucune altération aux meubles n'est autorisée. Aucune porte de chambre ne peut avoir de serrure pour d'évidentes raisons de sécurité.**

Les chambres privées ont une superficie de 19,5 m² (211 pi²) tandis que les chambres semi-privées ont une superficie de 33 m² (365 pi²). Les salles de toilette des chambres ont une superficie de 5,30 m² (57 pi²).

Chaque chambre est munie d'un système d'appel de garde et d'interphone intégré. Ce système se trouve auprès du lit et dans la salle de toilette. Chaque chambre est également équipée d'un rail.

Comme vous y êtes chez vous, il vous est d'ailleurs permis de l'aménager selon vos goûts, **en tenant compte de l'espace disponible et des restrictions de sécurité** (voir à la page suivante).

Par mesure de sécurité, **tous les accessoires électriques tels que bouilloire, grille-pain, cafetière, fer à repasser, etc., sont interdits. Veuillez demander au responsable de l'entretien général de vérifier tous les autres appareils ainsi que tous les meubles avant leur utilisation.**

Vous pouvez faire installer un **climatiseur** en faisant la demande auprès de la réceptionniste. Des frais mensuels seront portés à votre compte. **Seul le modèle fourni par l'établissement est accepté.**

Il est de votre responsabilité d'éviter d'encombrer votre garde-robe. Vous serez avisé si un ménage s'avérait nécessaire. Si vous ne pouvez le faire vous-même après notre demande, nous devons y procéder par souci de sécurité de votre environnement.

Votre chambre est considérée par le personnel comme un espace privé, inviolable et nul ne peut entrer sans y être invité. Vous pouvez y recevoir des visiteurs en tout temps.

Votre chambre vous est assignée selon les disponibilités. Toutefois, la direction se réserve le droit de demander un transfert de chambre afin d'assurer une qualité de soins optimale en tout temps. De votre part, vous pouvez déposer une demande de changement de chambre auprès de l'infirmière-chef d'équipe de votre unité, si celle qui vous est assignée ne vous convient pas. Si votre état de santé demande une hospitalisation, votre chambre vous sera réservée durant votre absence.



Sécurité de vos biens

Le CHSLD Des Moulins n'est pas responsable de la gestion de vos effets personnels et ne peut être tenu responsable de la perte ou de la disparition des objets que vous décidez de garder en votre possession puisque l'établissement ne peut assurer la surveillance des effets personnels. Le résident assume l'entière responsabilité de sa décision.

Nous vous suggérons de prendre une assurance privée pour vos biens personnels, incluant bijoux, lunettes, orthèses, prothèses dentaires, appareils auditifs. Nous vous recommandons fortement de **bourner lunettes, prothèses dentaires et appareils auditifs.** Pour toute information supplémentaire, veuillez communiquer avec la réception au poste 1103.

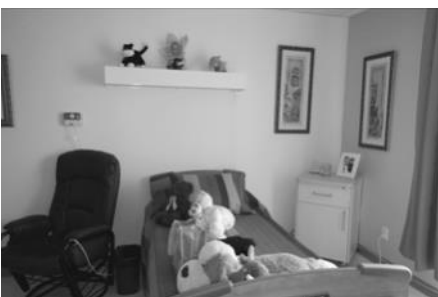
Meubles

Il est possible pour vous d'apporter des meubles, mais **sans changer les meubles déjà en place.** Nous vous conseillons de vous assurer des **espaces disponibles dans votre chambre auparavant**, car il est indispensable de laisser un espace de circulation sécuritaire pour vous et le personnel soignant. Il est suggéré d'apporter des meubles sur roulettes afin de faciliter leur déplacement. **La direction se réserve le droit de refuser des pièces d'ameublement** s'ils compromettent votre sécurité ou celle du personnel. **La thérapeute en réadaptation physique peut vous aider pour l'ergonomie de la chambre.** N'hésitez pas à communiquer avec elle.



Espace de circulation sécuritaire :

- 46 cm (18 pouces) de chacun des côtés du lit pour prodiguer les soins du lit.
- 91 cm à 1,2 m autour du lit si la personne se déplace en fauteuil roulant.



Affichage dans les chambres

L'affichage d'informations s'adressant aux membres du personnel est interdit dans les chambres. Cependant, si le résident ou son représentant veut mettre une information qu'il juge importante à communiquer au personnel dans l'intention de son bien-être, il peut afficher à l'intérieur de la penderie. Toute information concernant la condition médicale ou la perte d'autonomie d'un résident est interdite. Ces informations se retrouvent uniquement au plan de travail des employés des soins infirmiers.

Articles d'hygiène personnelle fournis

- Coupe-ongles
- Papier-mouchoir
- Papier hygiénique
- Brosse à dent
- Dentifrice
- Déodorant
- Savon et shampooing
- Pastilles pour prothèses dentaires
- Produits d'incontinence autres que les *Pull-Ups* - Si vous le désirez, nous pouvons fournir des *Pull-Ups*, mais ces produits sont **à vos frais**.

Articles d'hygiène personnelle que la famille doit fournir

- Grande serviette de bain (drap de bain)
- Vernis à ongles
- Rasoir
- Peigne et brosse à cheveux
- Casque de douche
- Crème hydratante



Articles et appareils électriques autorisés

Tous les appareils électriques seront vérifiés afin de s'assurer qu'ils soient sécuritaires. Tout article devra satisfaire aux normes de sécurité (encombrement) et de salubrité (entretien quotidien et mesures de prévention des infections). L'entretien régulier des appareils électriques et des plantes sont sous votre responsabilité.

- Téléviseur (frais de câblodistribution), taille maximale de 107 cm (42 pouces), installation au mur interdite.
- Réfrigérateur (dimension maximale de 2,5 pi³, qui peut être positionné sur un bureau) - entretien sous votre responsabilité
- Climatiseur (fourni par l'établissement en faisant la demande auprès de la réceptionniste — frais applicables pour les frais et l'entretien)
- Ventilateur
- Radio
- Petite horloge ou réveil
- Rasoir électrique
- Couvre-lit, douillette pour lit simple, rideaux (lavables)
- Couverture
- Tableaux, cadres, photos
- Objets préférés et personnels
- Ordinateur (Internet sans-fil gratuit) et meuble de petite dimension (bibliothèque, humidificateur, ventilateur) avec autorisation de l'infirmière-chef d'équipe en chef de votre unité de vie
- Plantes non toxiques (de grosseur petite à moyenne et en petite quantité – entretien par la famille)



Articles interdits

Les quadriporteurs et les triporteurs sont interdits à l'intérieur de l'établissement. Seuls les fauteuils électriques, fauteuils roulants et marchettes sont autorisés à l'intérieur. Si toutefois vous en avez un en votre possession et que vous voulez l'utiliser à l'extérieur, nous avons à votre disposition un endroit réservé pour ce type d'appareil motorisé avec des prises électriques pour pouvoir charger les batteries. **Avant de faire l'acquisition** de tout appareil motorisé ou **d'apporter** tout appareil, **tout résident** doit être **évalué par la thérapeute en réadaptation physique** de l'établissement afin d'assurer la sécurité de l'utilisation de ces appareils.

Aucun tapis n'est accepté dans les chambres pour éviter les chutes.

Vêtements

Des vêtements appropriés à votre condition physique sont exigés. Si votre mobilité physique est réduite, tous vos vêtements doivent être adaptés.

Tous les vêtements doivent être identifiés par le résident ou son représentant au moyen d'étiquettes à coudre avant d'emménager. Attention, les étiquettes thermocollées ne tiennent pas! Si vous désirez le nom d'un fournisseur pour les étiquettes et la pose, veuillez communiquer avec la réception, au poste 1103 ou avec l'infirmière-chef d'équipe de votre unité. En attendant la pose des étiquettes, vous pouvez identifier les vêtements avec un marqueur permanent.

Le CHSLD Des Moulins ne peut être tenu responsable de perte, bris, dommage aux vêtements personnels non identifiés. Toutefois, si la responsabilité de l'établissement est établie en cas de perte ou de bris, l'imputabilité du coût de remplacement ou de réparation est assumée par l'établissement.

Liste des vêtements à apporter

Pour assurer votre confort, votre bien-être et votre sécurité, vous trouverez ci-dessous une liste de vêtements suggérés que vous pourrez apporter le jour de l'admission. **Tous les vêtements doivent être lavables et séchables à la machine si l'entretien est fait par notre centre.**

Femmes

- 6 paires de pantalons ou robes
- 2 robes de chambre (**1 chaude et confortable pour le bain ou la douche**)
- 4 pyjamas
- 6 paires de bas (pas de bas de nylon à la cheville ou au genou)
- 6 petites culottes (si la personne ne porte pas de culottes d'incontinence)
- 3 soutiens-gorge
- 1 ou 2 chandails ou vestes de laine
- 2 chapeaux (été et hiver)
- 1 paire de souliers antidérapants, sécuritaires et confortables
- 1 paire de pantoufles antidérapantes, sécuritaires et confortables
- 1 paire de bottes
- 1 manteau
- Foulard et gants

Hommes

- 6 paires de pantalons
- 2 robes de chambre (**1 chaude et confortable pour le bain ou la douche**)
- 4 pyjamas
- 6 paires de bas plus ou moins épais
- 6 petites culottes (si la personne ne porte pas de culottes d'incontinence)
- 6 camisoles
- 1 ou 2 chandails ou vestes de laine
- 2 chapeaux ou casquettes (été et hiver)
- 1 paire de souliers antidérapants, sécuritaires et confortables
- 1 paire de pantoufles antidérapantes, sécuritaires et confortables
- 1 paire de bottes
- 1 manteau
- Foulard et gants
- 1 ceinture ou bretelles
- 1 rasoir électrique

Il est important de respecter les goûts vestimentaires et de varier la garde-robe selon les saisons. Pour bien répondre à vos besoins, nos professionnels pourront vous aider dans le choix de vos vêtements et chaussures.

Les vêtements adaptés

Différents contextes nous amènent parfois à faire la demande pour des vêtements adaptés, et ce, dans le but d'améliorer votre confort et votre sécurité lors des mobilisations.

Les démarches sont prises en charge par la famille. Vous pouvez communiquer avec l'éducatrice spécialisée au poste 1116 pour toute information supplémentaire.

Dans les cas où le vêtement adapté est nécessaire, et sous présentation d'une prescription médicale, la majorité des fournisseurs de ce type de vêtement ne vous chargeront pas les taxes.

Si un résident a besoin de chaussures adaptées, veuillez communiquer avec la thérapeute en réadaptation physique au poste 2227.

Pour les catalogues, vous pouvez demander à un membre du personnel s'il y en a un de disponible sur votre unité ou communiquez avec l'éducatrice spécialisée au poste 1116.





Les services

Les services médicaux

Un service de garde est assuré jour et nuit, sept jours sur sept. Une équipe de médecins et de gériatres est également disponible.

Lors de la visite médicale, le médecin pourra répondre à vos questions et vous pourrez aussi obtenir des informations sur votre état de santé. C'est vous ou votre représentant qui doit se charger d'informer les autres membres de votre famille.

Le service de pharmacie

L'établissement offre également un service de pharmacie. La majorité des médicaments prescrits et inscrits au formulaire de la Régie de l'assurance maladie du Québec sont fournis sans frais, à l'exception de la personne hébergée temporairement et tous les cas d'hébergement privé qui doivent payer leurs médicaments.

Pour votre sécurité, nous vous conseillons de vous limiter aux prescriptions médicales et de discuter avec votre médecin avant de prendre d'autres médicaments sans ordonnance afin d'éviter des effets indésirables et des interactions médicamenteuses.



La chef d'unité en hébergement et la coordonnatrice de site assurent la coordination des activités et dirigent l'équipe de soins composée des professionnels de la santé suivants : infirmières-chef d'équipe, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires. L'infirmière-chef d'équipe a la responsabilité de déterminer vos besoins de santé et de planifier les interventions requises par votre état de santé.

Ces professionnels de la santé assurent une présence continue de 24 heures sur les unités de vie. Ensemble, ils sauront répondre à vos besoins pour votre santé et votre autonomie. Vous pouvez en tout temps vous adresser à l'infirmière-chef d'équipe de votre unité si vous avez des questions ou des problèmes. Celle-ci se chargera de bien vous informer et, si nécessaire, elle peut céder une rencontre avec la chef d'unité en hébergement, la coordonnatrice des soins infirmiers ou la directrice des soins infirmiers.

La communication entre les intervenants et les proches est très importante. Une personne responsable dans l'entourage du résident devrait être identifiée comme étant l'intermédiaire entre les intervenants et les proches, ceci afin d'éviter la répétition des informations transmises.

À l'admission, l'infirmière-chef d'équipe vous demandera de choisir un niveau de soins. Ceci nous permettra de faire respecter votre volonté concernant votre état de santé et l'intensité de nos interventions.

L'équipe des préposés aux bénéficiaires (PAB) est présente 24 heures sur 24. Cette équipe vous assiste à l'hygiène, à la toilette partielle quotidienne, au bain et à la douche, à l'habillement, etc.



Plan d'intervention individuel (P.I.I.)

Dans les 4 à 6 semaines suivant votre admission, vous serez contacté pour assister au plan d'intervention individuel (P.I.I.) qui est un outil essentiel de concertation découlant de l'analyse des besoins et des capacités du résident, d'où l'importance de votre présence.

Ce plan dresse un portrait du résident et détermine ses besoins particuliers. Il précise notamment les objectifs, les moyens, les échéanciers, de même que les modalités prévues pour évaluer le progrès du résident.



Le milieu de vie et les services multidisciplinaires

La directrice du milieu de vie et des services multidisciplinaires voit au développement et à la coordination des activités propres au milieu de vie. Elle voit également à l'entraînement et à la coordination des activités du groupe de professionnels responsables des services psychosociaux et des services de réadaptation des résidents : loisirs, éducation spécialisée, réadaptation physique, services sociaux et pastorale.

Elle coordonne également le **service d'intervenant-accompagnateur** qui permet d'offrir du soutien et de l'accompagnement aux résidents esseulés ou sans famille proche.

Le rôle de l'intervenant-accompagnateur est de soutenir et accompagner le résident dans son milieu de vie tout au long de son séjour. Dès l'arrivée d'un résident, il va se présenter et lui remettre un carton personnalisé qui comprend son nom, son rôle, etc.. L'intervenant-accompagnateur sera présent pour le résident et trouvera avec lui un objectif milieu de vie simple à réaliser qui sera en lien avec les goûts et les besoins du résident.



Les services de réadaptation

Les services de réadaptation sont assurés par une thérapeute en réadaptation physique. Cette professionnelle est en mesure de vous aider à maintenir et maximiser votre autonomie fonctionnelle et de faciliter votre adaptation et votre implication à la vie de l'établissement.

Le rôle de la thérapeute en réadaptation physique est d'évaluer les capacités physiques actuelles du résident en terme de déplacement, d'équilibre, de mobilité, de force et d'endurance. L'analyse de cette évaluation permet d'élaborer un plan de traitement tenant compte du comportement du milieu de vie, des capacités, du potentiel et de la motivation du résident.



Les services d'éducation spécialisée



La technicienne en éducation spécialisée intervient auprès des résidents par le biais d'activités adaptées à leurs besoins, selon des programmes d'intervention établis en collaboration avec l'équipe multidisciplinaire, en vue d'une réadaptation ou du maintien des acquis. Son objectif est d'aider la personne hébergée à être le plus autonome possible dans les activités de la vie quotidienne et à avoir une vie équilibrée. Elle évalue également les résidents ainsi que les situations problématiques et, par la suite, apporte les outils et l'aide nécessaire au personnel soignant.



Le service social



Tous les résidents et leur représentant légal peuvent bénéficier des services d'une travailleuse sociale. Elle supporte et accompagne les personnes dans leur cheminement d'adaptation.

Elle intervient au niveau de votre fonctionnement social, notamment au niveau de vos interactions et de votre environnement dans le but d'assurer le développement optimal de vos capacités affectives, sociales et spirituelles. Ainsi, elle va vous aider à maintenir ou améliorer votre qualité de vie.

Durant votre hébergement, elle pourra vous conseiller si vous éprouvez des difficultés d'ordre psychosocial, familial ou financier et également vous guider sur la pertinence d'ouvrir un régime de protection, d'homologuer un mandat d'incapacité, de remplir une demande de transfert vers une autre résidence ou une demande de réévaluation pour la curatelle.

Les soins de fin de vie



Lorsque la dernière étape de vie s'installe, nous sommes très attentifs aux soins de confort que le résident nécessite. Nous offrons un service d'accompagnement personnalisé aux personnes en fin de vie, des soins respectueux de leur dignité et de leur autonomie avec des soins adaptés à leur condition, notamment pour prévenir et apaiser les souffrances. Un service d'accompagnement spirituel est aussi disponible. Lorsque le grand départ arrive, les intervenants rendront un dernier hommage à votre parent ou votre proche. Ils l'accompagneront dans cette dernière étape avec le même respect prodigué tout au long de son séjour dans notre centre d'hébergement.



Nous serons cependant dans l'obligation de demander à la famille de libérer la chambre dans les 24 heures suivant le décès ou le départ définitif d'un résident. Dans une situation exceptionnelle, où la famille est dans l'impossibilité de libérer la chambre, nous mettrons en place des modalités permettant d'assurer la supervision temporaire des biens du résident sans toutefois en assumer la responsabilité. Le représentant légal devra prendre possession des effets personnels dans un délai raisonnable.

Au départ, la famille doit remettre la chambre telle qu'elle était à l'arrivée. Aucun meuble, vêtement, objet ou rideaux ne peuvent être laissés sans en discuter préalablement avec la directrice du milieu de vie et des services multidisciplinaires, sinon, des frais seront facturés.

Le service de pastorale



Le service de pastorale et de soins spirituels est fait dans le respect des résidents et répond à leurs intérêts en matière de spiritualité, de vécu humain et du sens que les résidents veulent donner à leur vie.

Une messe est célébrée à chaque semaine.

Les soins spirituels et l'onction des malades sont à la portée de tous les résidents et leur famille. Il suffit de demander à l'infirmière-chef d'équipe qui fera les démarches nécessaires.

Le CHSLD Des Moulins respecte les croyances religieuses et les valeurs spirituelles de chacun.



Le service de coiffure



Un service de coiffure est à votre disposition sur rendez-vous. Ce service est à vos frais. Pour obtenir un rendez-vous, vous pouvez vous adresser à la réception au poste 1103.

Autres services aux résidents



Soins de pieds

Une professionnelle en soins de pied est à votre disposition sur rendez-vous. Ce service est à vos frais et doit être payé directement à la professionnelle, par chèque.

Pour des raisons médicales et de sécurité, **seules les professionnelles référées par l'établissement sont autorisées à venir au centre**. Pour un rendez-vous ou une référence, vous pouvez communiquer avec la réception au poste 1103.

Optométrie, denturologie

Une clinique visuelle mobile et des services de denturologie sont disponibles sur demande. Veuillez vous adresser à la réceptionniste au poste 1103.

Le service des loisirs



L'équipe du service des loisirs est composée d'une technicienne en loisirs et de bénévoles qui vous offre des activités variées et adaptées à vos pratiques et intérêts.

Le service des loisirs vous offre un programme d'activités varié 7 jours sur 7. La programmation est basée sur les besoins et les intérêts des résidents : physique, intellectuel, social, divertissement, spirituelle, expression et création, qui peuvent se retrouver dans les activités de type communautaire, de groupe ou individuel.

L'horaire des activités est affiché à chaque unité de vie et sur le calendrier mensuel que l'on retrouve dans chaque chambre. Les membres de votre famille et amis qui seraient

intéressés à vous accompagner lors des activités sont les bienvenues.

Vous êtes libre d'y participer.

Tout au long de l'année des activités extérieures vous sont offertes : épluchette, cabane à sucre, sortie au centre d'achats et plusieurs autres. Un formulaire d'autorisation est requis pour les sorties et s'il y a des frais, vous serez avisés à l'avance.

Les activités quotidiennes sont affichées tous les jours sur le tableau d'activités de votre unité de vie. Vous devez remettre à la technicienne en loisirs la copie originale de votre certificat de naissance pour pouvoir vous prévaloir des activités que la commission scolaire offre à notre centre.

Parmi les activités offertes, on retrouve:

- Zoothérapie,
- Gymnastique douce,
- Musicothérapie,
- Rencontre individuelle,
- Bingo,
- Partie de quilles,
- Parties de cartes,
- Etc.



Tout au long de l'année, les familles pourront également participer à des dîners thématiques avec leur parent résidant au CHSLD. Les familles recevront des invitations lors de ces activités spéciales.

Des dîners partage entre employés et résidents ont lieu quelques fois dans l'année afin de solidifier le milieu de vie.



Le service alimentaire et de nutrition



La nutritionniste prévoit une alimentation correspondant à vos besoins en vous offrant des menus équilibrés et variés. Vous avez la possibilité de faire des choix adaptés à vos goûts et à votre condition de santé dans le menu disponible.

Tous les repas sont servis dans les salles à manger sur chacune des unités. Dès votre arrivée, l'infirmière-chef d'équipe de votre unité déterminera avec vous l'endroit qui vous convient le mieux pour la prise des repas. Elle s'informerait de vos goûts et de vos besoins spécifiques. Si vous ne pouvez pas vous rendre à la salle à manger, vos repas vous seront servis à votre chambre ou dans une des salles de séjour.

Les places en salle à manger sont **prioritairement réservées aux résidents**. Pour éviter l'encombrement et pour le confort de tous, nous demandons aux familles qui désirent manger avec leur parent résidant au centre de bien vouloir **prendre leur repas à l'endroit qui sera désigné** par l'équipe de soins. Le **visiteur doit acheter ses coupons-repas** auprès de la réceptionniste **du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h**. Il doit aviser la réception sa présence **24 heures à l'avance** pour prendre un repas au centre et devra présenter son coupon de repas lorsqu'il ira à la salle à manger. Résidents et visiteurs doivent **respecter les règlements affichés dans les salles à manger**.

Pour une **occasion spéciale**, il est possible de **réserver une salle gratuitement** en vous adressant à la réception (coordonnées en page 35).

Saine alimentation

Les aliments offerts aux repas et aux collations répondent aux normes du cadre de référence « Miser sur une saine alimentation; une question de qualité! ». Le service alimentaire prépare et distribue des aliments sains et nutritifs tout en permettant des gâteries à l'occasion.



La nutritionniste prévoit pour vous une alimentation correspondant à vos besoins tout en vous offrant des menus équilibrés et variés. Elle s'assure que vous recevez des mets qui conviennent à votre état de santé si vous avez des besoins particuliers. N'hésitez pas à lui communiquer toute demande de modification à votre régime.

Certains résidents ont des problèmes de santé particuliers comme des allergies, des risques d'étouffement, etc. **Nous demandons à tous les résidents ainsi qu'aux visiteurs de ne pas donner d'aliments à un autre résident sans l'accord préalable des soins infirmiers.**

Une machine à café et une machine à gâteries sont situées au sous-sol de l'établissement.

Le service d'hygiène et salubrité



Le service d'hygiène et salubrité a pour principales fonctions le nettoyage, la désinfection et le maintien de la propreté de l'environnement. L'équipe entretient les surfaces en observant les techniques, les normes et les fréquences prescrites. Elle doit aussi respecter les activités des autres services et préserver la qualité de votre milieu de vie.

Le personnel du service d'hygiène et salubrité effectue régulièrement l'entretien de votre chambre.

En cas de défectuosité de matériel, veuillez en informer le personnel de votre unité qui acheminera la demande à la personne concernée.





Il est important de rappeler que **tous les vêtements, incluant couvre-lits et rideaux, doivent être identifiés avec des étiquettes au nom du résident et ce, par le résident ou son représentant** (se référer à la page 18 de ce guide pour plus de détails).

Le service de buanderie vous offre **deux choix** :

1. La famille ou la personne responsable du résident s'occupe de l'entretien de la lingerie du résident.
2. Le résident ou la personne responsable choisit le service d'entretien du linge personnel par l'établissement.



Il n'y a aucun frais pour le lavage et l'entretien normal de la lingerie et des vêtements personnels des résidents.

Cependant, les **services suivants sont exclus** :

- Le nettoyage à sec,
- Le séchage à plat,
- Le repassage,
- L'utilisation de produits spéciaux autres que ceux employés par le service de buanderie,
- Le lavage délicat ou à la main, et
- L'entreposage du linge.

Le linge personnel comprend les vêtements utilisés couramment dans la vie quotidienne du résident : chaussettes, sous-vêtements, pantalons, robes, jupes, blouses, chemises, chandails, vestes, etc. Le linge personnel exclut les couvre-lits et rideaux personnalisés utilisés dans la chambre du résident.

En période d'éclosion, les couvre-lits et rideaux doivent être nettoyés par mesure préventive afin d'éviter toute propagation. Par mesure de précaution et dans le but de protéger le résident, la politique cadre de la prévention des infections, suite à une éclosion, exige que tout ce qui est dans la chambre soit lavé et désinfecté incluant douillette, couvre-lit, rideaux, coussins, animaux de peluche, etc. Tout ce qui est dans la chambre devra donc être retiré et désinfecté.

Les renseignements généraux



Les heures de visite



Il vous est possible de recevoir des visiteurs en tout temps, nous savons combien ces moments sont privilégiés pour vous. Votre famille et vos proches sont invités à vous accompagner lors de sorties (magasinage, restaurant, rendez-vous à l'hôpital, etc.) et à participer aux loisirs de l'établissement.


Il est cependant demandé de s'abstenir de faire trop de bruit afin de préserver la quiétude des autres résidents.

Les familles doivent se procurer les codes d'accès des portes auprès de la réceptionniste. Ces codes doivent rester le plus secret possible et ne pas être divulgués à d'autres résidents ou d'autres personnes. Il en va de la sécurité des résidents!

Les sorties temporaires




Vous pouvez sortir accompagné d'un proche pour une ou plusieurs journées. **Par mesure de sécurité, nous vous demandons d'aviser l'infirmière-chef d'équipe de votre unité de votre départ et de l'heure du retour prévue, si possible 24 heures à l'avance.** Les frais de déplacement sont votre responsabilité. Il en est de même pour les demandes de transport adapté. Votre chambre sera réservée au cours de cette période et vous devez continuer à verser votre contribution financière pour toute la durée de votre absence.



Le transport adapté

Le transport adapté est disponible. Pour vous prévaloir de ce service, vous devez communiquer avec la thérapeute en réadaptation physique au poste 2227 qui pourra vous inscrire à ce service et vous donner tous les détails.



Les transferts

De chambre

La chambre qui vous est allouée le jour de l'admission restera la vôtre pendant toute la durée de votre hébergement. Toutefois, il existe deux situations où vous pourriez être transféré de chambre : un état de santé qui requiert votre déplacement ou à votre demande, si celle-ci est jugée recevable par la direction de l'hébergement.

Dans un centre hospitalier ou clinique médicale

Si votre état de santé requiert des soins ou des consultations médicales que nous ne pouvons vous offrir, vous serez transféré dans un autre établissement. L'infirmière-chef d'équipe communiquera avec votre famille pour l'en informer. Les frais reliés au transport pour un transfert ou pour un rendez-vous médical sont assurés par l'établissement.



La politique sur le tabac

Afin de respecter les disposition sur la *Loi sur la protection des non-fumeurs*, **il est permis aux résidents uniquement** de fumer dans le fumoir et sur la terrasse arrière dans l'espace réservé à cet effet au-delà de la limite du 9 mètres comme prévu par la Loi. Nous comptons sur votre entière collaboration pour le respect de cette politique.

Le téléphone



Toutes les chambres sont munies de prises téléphoniques. Si vous désirez avoir le service téléphonique, nous pouvons vous fournir un appareil ou vous pouvez apporter le vôtre. Il n'y a aucun frais d'interurbain pour les appels au Canada.

Si vous souhaitez avoir un téléphone dans votre chambre, veuillez communiquer avec la réception au poste 1103.

La câblodiffusion



Nous pouvons vous offrir un service de télédiffusion à un coût très compétitif et ce, sans frais d'installation.

Si vous souhaitez vous prévaloir de cette offre, vous devez communiquer avec la réception au poste 1103. La réceptionniste pourra aussi vous remettre la carte des canaux disponibles.

Tout résident peut se prévaloir du service Illico en appelant directement Vidéotron pour ce service.

Aucune télévision ne peut être branchée dans une chambre sans défrayer les coûts de câblodistribution. Si un téléviseur est installé sans permission, il sera immédiatement débranché.

Le courrier



Votre courrier vous sera livré quotidiennement à votre chambre. Pour l'envoi de votre courrier personnel, veuillez vous adresser à la réception au poste 1103.

Assurez-vous que les gens qui vous envoient du courrier indiquent bien votre nom au complet ainsi que votre numéro de chambre.

L'Internet Wi-Fi est fourni gratuitement dans chacune des chambres. Le nom d'utilisateur est **CHSLD_Terrebonne** et le mot de passe est **moulins1**.

Votre famille et vos proches peuvent aussi vous faire parvenir des **courriels** en allant sur le site **www.chslldesmoulins.com** et cliquer sur l'onglet situé dans le bas de la page principale ainsi que dans l'onglet Résidents Familles.

Savez-vous que vous pouvez parler à votre famille par Internet? Le service **Skype** est maintenant disponible. Inscrivez-vous auprès de la technicienne en loisirs au poste 1114.

Les pourboires, cadeaux et dons

Le personnel n'est pas autorisé à accepter de pourboires ni de cadeaux ou à effectuer quelque transaction que ce soit avec un résident.

Si vous désirez offrir une marque de gratitude, vous pouvez l'adresser à tout le personnel en la laissant à l'infirmière-chef d'équipe de votre unité qui s'assurera de la distribution (petit cadeau seulement).

Nous sollicitons votre collaboration dans l'application de ce règlement.

Les dons doivent d'abord servir à accomplir notre mission ainsi qu'à réaliser la vision et les objectifs de notre organisation. La technicienne en loisirs complètera avec le donateur la lettre de donation qu'elle gardera archivée à son bureau.

Une évaluation doit être effectuée préalablement pour les dons suivants :

- Un don vivant (animal, poisson)
- Un don nécessitant un entretien
- Un don nécessitant un coût d'entretien

Le matériel qui fait l'objet de ce type de don doit d'abord être présenté à la directrice du milieu de vie qui jugera de sa pertinence et qui prendra la décision d'accepter ou non ce don.

Lorsque le don correspond à un besoin, nous devons alors évaluer les coûts récurrents s'y rattachant.

Seuls les vêtements de type adaptés seront acceptés en don. Les familles devront rapporter tous autres vêtements lors d'un départ ou décès.



Les journaux et périodiques

Si vous désirez vous abonner à certains journaux ou périodiques, ils seront livrés directement à votre chambre.

La demande d'abonnement devra être effectuée et payée directement à la compagnie par le résident ou son représentant.



Objets perdus



Si vous perdez un objet, communiquez le plus rapidement possible avec l'infirmière-chef d'équipe de votre unité afin de l'en aviser. Un local d'objets perdus est disponible à chaque unité de votre centre.



Les politiques

Plusieurs politiques du CHSLD Des Moulins vous concernent directement. En voici une liste non exhaustive. Au besoin, vous pouvez vous adresser à l'infirmière-chef d'équipe de votre unité pour en obtenir une copie.

- Code d'éthique
- Aménagement des chambres
- Affichage dans les chambres
- Violence et harcèlement
- Fauteuils motorisés
- Protection des effets personnels
- Gestion des insatisfactions
- Gestion des plaintes
- Immunisation contre l'influenza et le pneumocoque
- Prévention et contrôle des infections
- Usage du tabac
- Visites électorales
- Sexualité et intimité des résidents
- Quiétude des lieux et visites
- Présence d'animaux domestiques



Les normes de sécurité dans les chambres

Il est interdit de fumer dans les chambres.

Nous vous recommandons de conserver à votre chambre seulement les sommes d'argent nécessaires à vos besoins. Cet argent doit être gardée dans un tiroir muni d'une clé (fourni dans l'ameublement de votre chambre) et sous clé en tout temps.

Aucune porte de chambre ne peut avoir de serrure pour des raisons médicales et de sécurité.

Rappelez-vous : **L'établissement n'est pas responsable des objets perdus, volés ou endommagés.**

Vous devez garder hors de portée et hors de la vue tout produit potentiellement dangereux tels que poli à ongles, dissolvant à ongles, parfums, etc. Ils doivent être gardés dans un tiroir muni d'une clé (fourni dans l'ameublement de votre chambre) ou dans un tiroir fermé.

Nous vous demandons de maintenir un environnement sécuritaire de la chambre ainsi que des normes de salubrité dans la chambre. Votre chambre doit toujours être accessible en cas d'urgence.

Le lavage des mains est obligatoire en entrant et en sortant d'une chambre de même qu'en entrant et en sortant de l'établissement.

En cas d'urgence, veuillez utiliser le système d'appel de garde qui se trouve près de votre lit ou dans la salle de toilette.

Le CHSLD Des Moulins a un **plan des mesures d'urgence** conçu pour être applicable 24 heures par jour, 365 jours par année, dans le but d'offrir un milieu de vie sécuritaire aux occupants en matière de sécurité incendie, de s'assurer qu'ils recevront l'aide nécessaire afin d'évacuer en situation d'urgence et d'avoir du personnel de surveillance qualifié pour répondre aux besoins. Ce plan respecte la réglementation en vigueur et notre système d'alarme-incendie est relié directement avec la caserne des pompiers.



Vos droits et responsabilités

Vous avez droit à des services de santé et des services sociaux de qualité, continus et personnalisés, tant sur les plans scientifiques, humain, spirituel que social, en fonction de la mission et des ressources de notre organisation. Nous vous invitons à consulter notre code d'éthique.

Vos droits



Vous avez droit :

- D'exprimer librement vos opinions, commentaires, critiques, sur l'ensemble des services offerts.
- D'être informé sur vos droits.
- De recevoir les soins et services que requiert votre état parmi les ressources disponibles offertes par l'établissement.
- D'être respecté et considéré comme une personne humaine à part entière.
- À votre identité.
- À votre intimité.
- D'être informé sur votre état de santé.
- D'accéder à votre dossier clinique selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, chapitre II, articles 17 à 28 et sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels selon la procédure établie par la Loi.
- De participer au comité de résidents.
- De participer librement aux activités animées.
- De recevoir à toute heure de la journée des visiteurs.
- De rapporter à l'infirmière-chef d'équipe de votre unité toute défectuosité de matériel, tout produit dangereux laissé sans surveillance ou toute situation qui semble présenter un risque pour vous, les autres résidents, les visiteurs ou le personnel.

- Droit de rapporter au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, toute plainte, infraction, mauvais traitement commis à votre endroit et de recevoir une réponse à votre satisfaction. Veuillez vous référer au dépliant en annexe « Pour améliorer les services » pour la procédure du traitement des plaintes. Pour joindre le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, veuillez appeler le poste 2014.

Vos responsabilités



- Participer à votre plan d'intervention ou de traitement.
- Participer à l'organisation du milieu de vie.
- Participer à la bonne marche du comité des résidents.
- Accomplir, selon vos capacités, les activités de vie quotidienne.

Les activités de vie quotidienne sont tout ce qu'une personne peut faire elle-même, comme par exemple, manger, se raser, se laver, se vêtir, faire son lit, etc.

Si vous n'êtes pas capable de faire ces activités par vous-même, un membre du personnel vous aidera.

Vos recours en cas d'insatisfaction



Vos commentaires et suggestions sont importants pour nous. Ils nous permettent de maintenir et d'améliorer la qualité des soins et des services qui vous sont offerts.

Les personnes qui travaillent au CHSLD Des Moulins sont soucieuses d'offrir des services de qualité dans le respect des besoins et des droits des personnes qui y résident. Toutefois, il peut arriver que vous ou votre famille ne soyez pas satisfait des soins ou des réponses apportées à vos demandes.

Vous pouvez alors exprimer votre insatisfaction ou porter plainte.

Insatisfaction

En cas d'insatisfaction, vous pouvez exprimer votre insatisfaction à tout membre du personnel, soit verbalement ou en remplissant un formulaire qui est à votre disposition. Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais. Si le problème ne peut être réglé, la personne à qui vous

avez exprimé votre insatisfaction vous référerà à l'infirmière-chef d'équipe de votre unité de vie, qui s'assurera de faire un suivi. Si vous êtes toujours insatisfait, votre demande sera présentée au chef d'unité en hébergement ou à la coordonnatrice des soins infirmiers et vous pourrez avoir une rencontre pour obtenir des réponses plus précises.

Plaintes

Un résident ou son représentant légal peut formuler une plainte écrite ou verbale en communiquant avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au poste 2014. Un formulaire de plainte est à votre disposition sur chaque unité de vie et à la réception. Selon la *Loi sur la santé et les services sociaux*, vous aurez une réponse dans les 45 jours du dépôt de votre plainte.

En cas d'insatisfaction de l'intervention du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez avoir recours au Protecteur du citoyen. Vous pouvez joindre ce service en appelant au 1 800-463-5070 ou par télécopieur au 1 800-902-7130. Un dépliant remis lors du jour de votre admission vous renseigne sur les détails de vos recours. Ce dépliant est aussi disponible en tout temps sur les unités de vie et à la réception.

Le secret professionnel



Le personnel du CHSLD Des Moulins est lié par le secret professionnel. Sauf dans les cas prévus par la Loi, nul ne peut donner ou recevoir des renseignements concernant votre dossier médical sans votre consentement.

Le Secret
PROFESSIONNEL, c'est l'affaire de tous

Les corridors, les ascenseurs, le fumoir et la salle des employés sont des lieux privilégiés pour des manquements à la confidentialité.

Discuter de la vie privée personnelle des résidents, c'est préjudiciable au droit à la vie privée.

La confidentialité est une obligation professionnelle.

Soyez vigilants en tout temps, car vous ne savez pas qui peut vous écouter. N'oubliez jamais que tout le monde... connaît tout le monde!

La CONFIDENTIALITÉ reflète le professionnalisme de l'intervenant.

Les personnes-ressources

450 824-1340



Pour rejoindre :

Personne ou service	Poste téléphonique	Personne ou service	Poste téléphonique
Chef d'unité	2203	Loisirs	1114
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	2014	Nutrition	5048
Comité de résidents	5016	Réadaptation physique	2227
Coordonnatrice de site	3329	Réception	1103
Direction du milieu de vie et des services multidisciplinaires	2201	Service social	3301
Direction générale	3300	Unité de vie 1 Bureau de l'infirmière	1133 ou 1001
Direction des soins infirmiers	2200	Unité de vie 2 Bureau de l'infirmière	2233 ou 2001
Facturation aux résidents	5029	Unité de vie 3 Bureau de l'infirmière	3333 ou 3001
Éducation spécialisée	1116		

Les services offerts dans la communauté



Association des personnes handicapées physiques Rive-Nord

50, rue Thouin, bureau 113, Repentigny (Québec) J6A 4J4

450 654-8279

Courriel: aphprn1@hotmail.com

Regroupement des aidants naturels du comté de L'Assomption)

50, rue Thouin, bureau 101, Repentigny (Québec) J6A 4J4

450 657-0514

courriel: info@aidantslassomption.org

Site Web : www.aidantslassomption.org

Centre de prévention du suicide

1 866-277-3553

Site Web : www.cps-lanaudiere.org

Réseau des proches aidants Les Moulins

298, rue Joseph-Guay, Terrebonne (Québec) J6W 4S3

450 964-9898, poste 230

Ligne Aide Abus Aînés

1 888-489-2287

Site Web : www.aideabusaines.ca

Service de crise de Lanaudière

1 800-936-0966

Site Web : www.crise.lanaudiere.net

Société Alzheimer Lanaudière

450 759-3057 ou 1 877 759-3077

Transport adapté MRC des Moulins

450 964-1098

Les partenaires



La famille et les proches

Le maintien des liens avec votre famille et vos proches nous tient profondément à cœur, c'est pourquoi nous favorisons leur présence et leur participation aux activités de l'établissement, que ce soit pour des visites, partager votre repas, vous accompagner à une activité sociale ou à un rendez-vous médical (voir la section *Les conseils aux membres de la famille*, page 54).

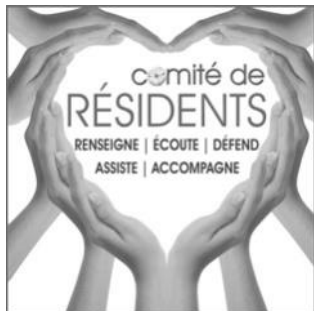
Le comité de résidents

Le comité de résidents est formé d'au moins 5 membres. Il se compose de résidents, de membres des familles et de bénévoles élus par l'ensemble des résidents.

Le comité a pour fonction de renseigner les résidents sur leurs droits et obligations, de promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et des services et défendre les droits et les intérêts individuels ou collectifs.

Il se veut le porte-parole des résidents en ce qui a trait aux divers aspects de leur vie, tels que l'organisation des loisirs, des activités culturelles et de l'alimentation.

Vous serez cordialement invité à vous joindre à ce comité (voir la section *Les personnes-ressources*, page 49).



Les bénévoles

Le CHSLD Des Moulins peut compter sur la collaboration des bénévoles pour seconder le personnel des unités de vie, soit en aidant à l'alimentation au moment des repas, en escortant les résidents lors d'examen ou de visites personnelles à l'extérieur.

Les techniciennes en loisirs bénéficient de leur assistance lors des loisirs organisés, des repas, de la décoration de l'établissement à l'occasion de fêtes spéciales telles que Noël, Saint-Valentin, Halloween, etc. Des bénévoles aident aussi le service de pastorale. Leur présence est visible tous les jours sur tous les étages.

Vous êtes bienvenus si vous désirez vous joindre à notre équipe de bénévoles. Pour ce faire, communiquez avec le service des loisirs.





Communication avec la famille

Le tableau des familles

Situé dans l'entrée principale de l'établissement, le tableau des familles est une référence pour vous et votre famille. Diverses informations y sont mises régulièrement : invitations, informations d'ordre général, etc. Les invitations et les communiqués aux familles qui sont envoyés par la poste y sont également mis.



Ce tableau est **VOTRE référence** pour obtenir de l'information.

Dans l'aire d'attente de l'entrée principale se trouve deux supports à dépliants où plusieurs informations importantes sont également véhiculées.

Prenez le temps de consulter ces deux endroits stratégiques de diffusion d'information et de communication!



Sondages

Une autre façon de nous aider à améliorer nos services est de répondre aux différents sondages qui vous sont envoyés ou remis : sondage d'admission, de départ, de décès, en cours de vie, etc.

Les réponses aux sondages sont compilées et analysées attentivement dans un but d'amélioration continue.

Rencontres d'informations

Des rencontres d'informations sont organisées avec la direction générale et les gestionnaires des services dans un but de transparence et d'amélioration continue des services.

Les conseils aux membres de la famille

La visite d'un parent hébergé en soins prolongés est un moment privilégié pour les parents, les enfants, les amis.

Ces moments sont souvent empreints de joie, de peine, d'amour, d'amitié, d'émotions multiples, de sentiments partagés, de pardon, d'un besoin de communiquer face à un sentiment d'impuissance généré par le vieillissement, la maladie et le chemin de vie.

Étant conscients de cette situation, nous vous proposons quelques conseils susceptibles d'animer ou d'enrichir vos visites auprès de votre parent.



La mémoire ancienne demeure intacte chez un grand nombre de personnes âgées. Malgré une confusion apparente, il est important :

- de parler de souvenirs positifs, évocateurs de liens et d'expériences de vie;
- de collaborer au document « Histoire de vie » en apportant des photos représentant des événements révélateurs de la vie du résident;
- de discuter autour d'objets significatifs ayant une valeur sentimentale;
- de faire la lecture de textes, revues ou livres ayant un intérêt particulier;
- d'écouter de la musique;
- de visiter des connaissances ou des amis à l'intérieur du centre d'hébergement;
- de personnaliser la chambre à l'aide de cadres, de photos, d'un couvre-lit;
- d'accompagner votre parent dans les activités de loisirs ou autres activités;
- de souligner les anniversaires;
- Etc.

N'hésitez pas à soumettre vos questions et vos inquiétudes aux membres de l'équipe de soins. Ils sont là pour vous soutenir et vous accompagner.

N'oubliez pas de nous transmettre toute information relative aux goûts et aux habitudes de vie de votre parent afin de nous aider à bien planifier les soins et services et ainsi, faciliter son adaptation et lui assurer une qualité de vie optimale.

Nous communiquerons avec vous pour vous informer de tout changement significatif de l'état de santé de votre parent et de toute forme d'incident survenant en cours d'hébergement.

Soyez assurés de notre entière collaboration en tout temps.

Votre Milieu De Vie



Votre Milieu De Vie

*reflète une atmosphère chaleureuse
familiale et sécuritaire
empreinte d'humanité et de respect.*

*Ici,
vous êtes au coeur de nos interventions...*