

GUIDE D'ACCUEIL

pour les résidents des CHSLD
du Groupe Santé Arbec



TABLE DES MATIÈRES

BIENVENUE CHEZ VOUS	6
NOTRE ORGANISATION.....	7
Notre mission	7
Notre vision.....	7
Nos valeurs	7
Notre philosophie	8
Notre approche	8
Notre conception du milieu de vie	9
Notre approche en fin de vie	10
Notre code d'éthique	10
Notre politique sur la maltraitance.....	11
Un milieu bientraitant	11
Partenariat avec vous	11
Un milieu qui lutte contre la maltraitance	11
L'ADAPTATION EN CHSLD ET CONSEILS AUX PROCHES	13
L'adaptation en centre d'hébergement	13
Votre histoire de vie	13
Désignation et rôle d'un répondant.....	14
Rôle des proches.....	14
Inquiétudes.....	15
Comment la famille peut favoriser l'adaptation du résident?.....	16
Suggestions d'activités lors de vos visites	16
Implication du proche aidant.....	17
NOTRE OFFRE DE SERVICE	19
SOINS ET SERVICES CLINIQUES.....	19
Soins infirmiers	19
Soins d'assistance.....	20
Le PAB accompagnateur.....	20
Services médicaux.....	20
Service de pharmacie.....	21
Services multidisciplinaires	21
Réadaptation et ergothérapie	21
Nutrition	22
Service social	22
Éducation spécialisée	22
Loisirs, animation et activités	23
Soins spirituels	23
Service de prévention et de contrôle des infections.....	24
Service en soins de fin de vie.....	24
SERVICES ADMINISTRATIFS.....	24
Accueil et réception.....	24

Gestion	24
Comptabilité - Service de facturation aux résidents	25
SERVICES D'HÔTELLERIE ET DE MAINTENANCE	26
Alimentation.....	26
Secteur du service aux repas	26
Buanderie.....	27
Hygiène et salubrité.....	28
Maintenance.....	29
AUTRES SERVICES DISPONIBLES	30
Soins buccodentaires.....	30
Spécialiste de la vue	30
Coiffure.....	30
Soins de pieds.....	30
Couturière.....	30
Services supplémentaires.....	30
INFORMATIONS ESSENTIELLES.....	31
Accès au dossier médical	31
Accompagnement et soutien	31
Jour de votre arrivée	31
Unité de vie.....	31
Aménagement de votre chambre.....	32
Tissus ignifuges.....	33
Espace de dégagement d'une source de chaleur.....	33
Utilisation d'appareils électriques et électroniques.....	34
Liste d'appareils autorisés	34
Appareils défendus.....	34
Fauteuils motorisés, triporteurs, quadriporteurs	35
Besoins spéciaux.....	36
Caméras en CHSLD.....	36
Télécommunications	37
Climatiseur.....	37
Communications	38
Photos et vidéos.....	38
Histoire de vie	38
Consignes à respecter pour une communication harmonieuse et efficace	38
Site Web : LA PORTE D'ENTRÉE	39
Page Facebook	39
Cadre d'équipe.....	39
Tableau d'information destiné aux résidents et à leurs proches.....	39
Tableau d'information et d'orientation des résidents.....	40
Comment nous communiquons avec vous et votre famille.....	40
Rencontres avec les résidents et leur famille	40
Sondages	40
Courrier et journaux.....	40
Départ définitif du CHSLD	41
Élections.....	41
Gestion des risques	41

TABLE DES MATIÈRES (suite)

Affichage d'informations	42
Heures de visite	42
Heure du lever et du coucher des résidents.....	43
Incident et accident.....	43
Votre opinion compte.....	43
Exprimer votre satisfaction.....	43
Exprimer votre insatisfaction : les étapes et les bons moyens de communication.....	43
Besoin d'assistance?.....	44
Intimité et sexualité.....	45
Objets de valeurs : perte, bris, vol.....	45
Assurance responsabilité civile et assurance de biens	46
Pourboires, cadeaux et dons	46
Présence des animaux.....	46
Réunions de famille.....	47
Sécurité et mesures d'urgence	47
Sorties à l'extérieur et absence.....	47
Stagiaires	47
Bénévoles.....	48
Stationnement.....	48
Usage d'alcool	49
Usage de drogue	49
Usage thérapeutique.....	49
Usage récréatif	49
Usage de tabac	49
Vêtements.....	50
Pour femmes	50
Pour hommes.....	50
Chaussures et vêtements adaptés	50
ARTICLES FOURNIS PAR LE CENTRE OU PAR LES RÉSIDENTS	51
COMITÉS AU SEIN DU CHSLD	53
COMITÉ MILIEU DE VIE.....	53
COMITÉ DES RÉSIDENTS.....	54
LA FONDATION GROUPE SANTÉ ARBEC	55



Rédaction et mise en page : Marie-José Duchesneau, conseillère en communications

Révision :

Jessica Bergeron, directrice générale adjointe CHSLD

Amélie Gagnon, coordonnatrice milieu de vie et gestion des risques

Nancy Tavares, directrice des soins infirmiers, des services multidisciplinaires et de la qualité

Tous droits réservés (C) Groupe Santé Arbec, 2023

Reproduction interdite sans l'autorisation écrite du service des communications du Groupe Santé Arbec



BIENVENUE CHEZ VOUS

Cher résident,

Il nous fait plaisir de vous souhaiter la plus chaleureuse et cordiale des bienvenues dans votre nouvelle demeure. Nous savons que votre arrivée ou celle de votre proche dans l'un de nos CHSLD est un événement important et représente un grand changement de vie.

Vous êtes ici chez vous. Vous serez accompagné tout au long de votre période d'accueil afin que vous puissiez vous adapter à votre nouvelle résidence dans les conditions les plus favorables.

Votre famille et vos proches sont aussi les bienvenus au sein du CHSLD et nous les encourageons à s'impliquer avec nous pour contribuer à votre bien-être.

Dans le but de faciliter votre intégration et votre adaptation à votre nouveau milieu de vie, nous avons conçu ce guide d'accueil pour vous et votre famille dans lequel vous trouverez plusieurs informations importantes. Nous espérons qu'il saura répondre à vos questions et vous permettra de connaître les services qui vous sont offerts. Nous vous invitons à le consulter, à le conserver et à vous y référer à tout moment.

Au besoin, n'hésitez pas à communiquer avec le chef d'unité ou le gestionnaire responsable de votre centre pour toutes questions ou préoccupations. Vous trouverez ses coordonnées dans le répertoire téléphonique inclus dans votre pochette.

Les membres du comité de direction
du Groupe Santé Arbec

NOTRE ORGANISATION

Notre mission

Offrir aux personnes en perte d'autonomie un chez soi chaleureux, innovant et sécuritaire, tout en valorisant leur épanouissement et leur autonomie, dans une approche personnalisée et évolutive, par l'engagement et le dévouement des employés.

Le centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) où vous résidez fait partie des six CHSLD gérés par le Groupe Santé Arbec.

La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage (Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, chapitre S-4.2, partie II, chapitre I, a 83).

Notre vision

Des aînés heureux : une équipe engagée à humaniser la vie de nos résidents.

Nos valeurs

BIENVEILLANCE
TRANSPARENCE
CRÉATIVITÉ
EXCELLENCE

Notre philosophie

Notre philosophie d'intervention se base sur une approche humaniste favorisant le partenariat du résident et de sa famille à la prise de décision.

La signification que le résident ou sa famille donne à l'expérience vécue devient le point de départ du soin et du service. L'approche s'inspire de solides valeurs humaines et familiales tout en respectant le rythme de vie du résident.

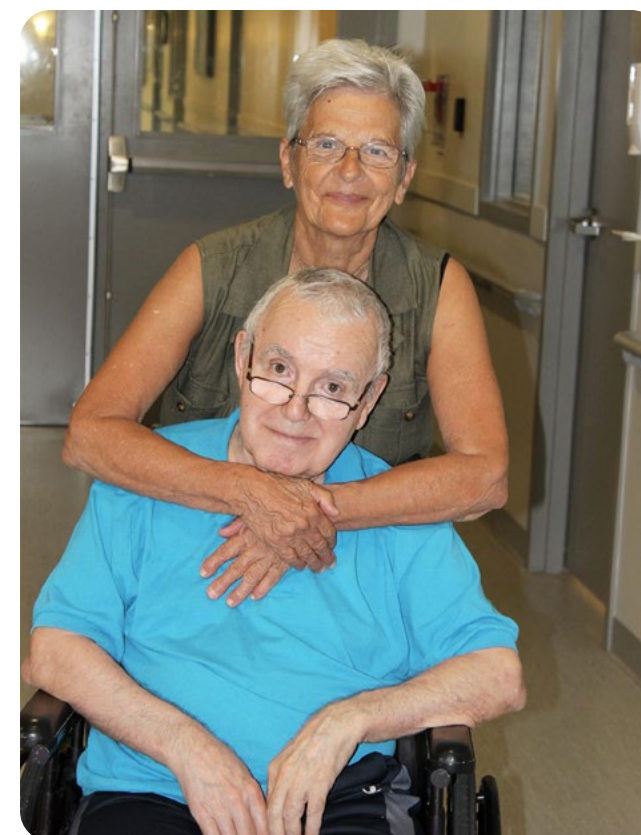
Nos interventions sont guidées par les principes fondamentaux que tout être humain est unique et a droit à sa dignité à tout moment de sa vie. Nos interventions sont personnalisées et adaptées à chaque résident et empreintes de chaleur humaine : le petit geste au quotidien qui fait la différence dans la vie du résident.

Notre approche est personnalisée à chaque résident. Vos besoins particuliers seront évalués et des conditions favorables seront mises en place dans le but de répondre le plus adéquatement possible à vos besoins. Vous serez considéré dans l'ensemble des dimensions biologique, psychologique, sociale, culturelle et spirituelle.

La participation active de tous les professionnels impliqués dans votre dossier sera sollicitée à toutes les étapes de l'élaboration de votre plan d'intervention individuel (P.I.I.). Nous encouragerons votre participation ainsi que celle de vos proches dans plusieurs aspects de votre vie, notamment lors de la rencontre interdisciplinaire qui a pour but d'élaborer votre plan d'intervention en collaboration avec les divers professionnels afin d'évaluer vos besoins et de l'ajuster au besoin. Votre plan est un outil essentiel de concertation avec vous, découlant de l'analyse de vos besoins, vos goûts, vos intérêts et de vos capacités, d'où l'importance de votre présence. Ce plan sert de guide à tous les intervenants, car il brosse votre portrait et détermine vos besoins particuliers. Il précise notamment les objectifs, les moyens, les échéanciers, de même que les modalités prévues pour évaluer votre progrès. Il est réalisé dans les 4 à 6 semaines suivant votre admission.

Vous serez accompagné par des intervenants qui respecteront vos droits, votre intégrité, vos choix et vos habitudes de vie selon les ressources disponibles. L'accent sera mis sur vos capacités et vos forces pour les préserver le plus longtemps possible.

Vous êtes un partenaire essentiel puisque la connaissance de votre histoire de vie est une source riche d'information qui nous aide à personnaliser notre approche. Votre implication dans vos besoins quotidiens est valorisée et votre participation dans les décisions qui vous concernent est essentielle.



Notre conception du milieu de vie

Le milieu de vie substitut dans lequel vous entrez est un milieu où :

- le résident est un acteur de son quotidien.
- le résident est encouragé à garder ses capacités.
- le résident vit en communauté.
- le résident et son répondant se sentent comme à la maison.
- le résident est considéré à titre d'être humain avec son vécu, ses intérêts et ses souvenirs au-delà de sa condition et ses capacités.
- les mots et les gestes sont respectueux et sécurisants.

Pour mettre en place un tel milieu de vie, nous nous engageons à :

- vous tenir au courant de toute information en lien avec votre état de santé ainsi que les soins et services disponibles.
- être à votre écoute ainsi qu'à celle de votre répondant.
- prendre en considération votre histoire de vie, notamment dans la détermination des soins et services à vous offrir au quotidien.
- vous impliquer dans les décisions qui vous concernent.
- répondre à vos interrogations afin que vous puissiez prendre des décisions éclairées dans le respect de vos droits, de ceux de la collectivité et des ressources disponibles.
- respecter vos droits.

Notre approche milieu de vie vise à créer un lieu où chacun se sent chez lui, tout en étant membre d'une collectivité.

Ayant comme point de départ de solides valeurs humaines et familiales, nous travaillons avec empathie à maintenir un rythme de vie souple à

chacun des résidents en étant à leur écoute et celle de leur famille, en les respectant dans leurs choix et leurs goûts, en adoptant une approche personnalisée à chacun et en nous adaptant à leurs capacités résiduelles changeantes.

Il est de notre devoir de nous questionner, d'adapter et d'améliorer de façon continue nos pratiques. C'est donc à travailler tous ensemble, avec les familles, que nous pouvons réussir à améliorer le milieu de vie de nos résidents et les entourer d'éléments qui leur ressemblent.



Notre approche en fin de vie

L'approche en fin de vie signifie que la qualité de vie, incluant le respect, les valeurs, les dernières volontés, la gestion des symptômes et de la douleur, est le but premier recherché par l'équipe de soins. Lorsque l'état de santé d'un résident diminue, il bénéficie de soins adaptés visant le confort et le bien-être et d'un accompagnement personnalisé afin qu'il vive et quitte dans la dignité. Le soutien est mis en place par tous les intervenants pour aider le résident et ses proches à apprivoiser cette étape de vie.

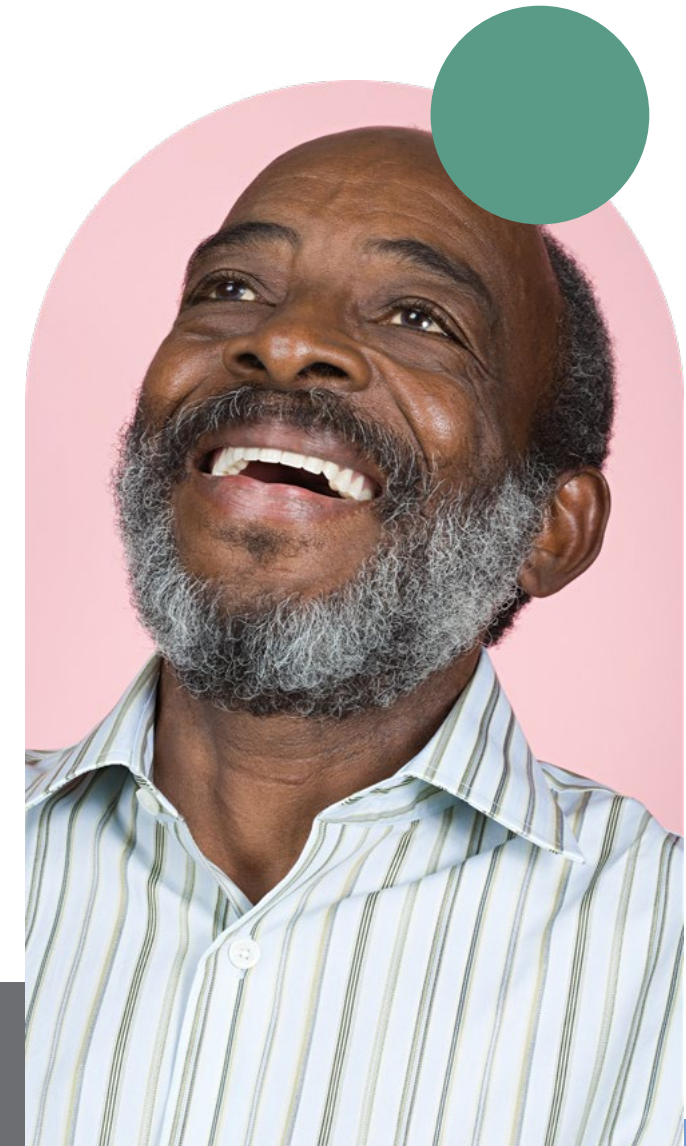
Notre code d'éthique

Nous vous invitons à consulter notre code d'éthique qui fait part de nos valeurs et de notre engagement à vous accueillir et à vous offrir des soins et des services de qualité dans le plus grand respect de vos droits et libertés.

Il 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.

Il contient également vos responsabilités en tant que personne qui reçoit des soins et services de même que celles de vos proches en tant que personnes qui vous accompagnent et vous soutiennent. Votre participation est au cœur de notre vision et représente le moteur de nos actions. Nous nous attendons à ce que vous collaboriez dans la mesure de ce qui est possible pour vous et dans le respect de vos capacités. Le code d'éthique s'applique également à votre répondant ou représentant légal et toute personne venant vous visiter.

Tout geste posé doit être en harmonie avec le code d'éthique.





Notre politique sur la maltraitance

Un milieu bientraitant

Être bientraitant, c'est la responsabilité de tous. La bientraitance implique une réflexion et une collaboration constante entre tous les acteurs dans l'accompagnement de la personne hébergée et de ses proches et la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné. La bientraitance est donc une démarche collaborative et de co-construction entre tous les acteurs d'un même établissement. Elle dépasse le geste technique puisqu'elle s'actualise dans le rapport à l'autre et requiert des ajustements constants dans le savoir-être et le savoir-faire. Cela demande d'être conscient de ses compétences, de ses limites et de se remettre en question pour favoriser une dynamique de bientraitance.

Partenariat avec vous

La notion de la bientraitance va au-delà du fait de ne pas maltraiter autrui. Elle suppose une vigilance et des interventions attentives aux risques de maltraitance, qui tendent à les réduire et, plus encore, qui favorisent le mieux-être de la personne hébergée. L'approche de la bientraitance s'articule nécessairement dans une perspective de promotion et ne se limite donc pas à la prévention. La bientraitance, c'est également et principalement un comportement fait de bonnes pratiques, de travail en équipe, de partenariat intersectoriel incluant également ceux dont nous nous occupons à un titre ou à un autre.

Un milieu qui lutte contre la maltraitance

Le fait d'avoir une politique et des procédures claires ne contribue pas à lui seul à lutter contre la maltraitance, toutefois cela facilite la gestion des situations qui surviennent. De plus, pour lutter efficacement contre la maltraitance, il est essentiel de la reconnaître.

La maltraitance peut prendre différentes formes (physique, psychologique, financière, etc.). Nous mettons tout en œuvre pour nous assurer de protéger nos résidents contre toute forme de maltraitance.

Il nous tient à cœur de travailler tous ensemble dans une démarche collaborative avec tous les acteurs concernés.

Vous avez des questions à ce sujet ? Vous pouvez vous adresser directement à une personne de confiance de votre centre (infirmière de votre unité de vie, chef d'unité ou directeur gestionnaire de site), consulter le dépliant qui vous est remis dans votre pochette d'accueil.



L'ADAPTATION EN CHSLD ET CONSEILS AUX PROCHES

L'adaptation en centre d'hébergement

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

Cette section du guide vise à vous aider à mieux comprendre ces émotions et les comportements qu'elles provoquent. Nous vous proposons des pistes de solution et des conseils pour prendre soin de vous-même et de vos proches.

Votre histoire de vie

Mieux connaître votre vie, vos intérêts et vos préférences permet aux intervenants de vous découvrir et de discuter avec vous de sujets qui vous intéressent. Pour y arriver, la contribution de vos proches s'avère essentielle. Ils sont invités à se joindre à vous pour compléter la fiche **histoire de vie** dans les jours suivant votre admission. Vous nous aidez ainsi à connaître votre histoire, à adapter notre offre de service et nos soins et à personnaliser notre relation avec vous.

Cela nous permet aussi de vous faciliter dans votre adaptation à votre nouveau milieu de vie. La présence de votre famille et de vos proches est toujours souhaitée et encouragée.

Des réactions possibles à votre arrivée :

- Soulagement ou anxiété.
- Colère ou frustration envers votre situation ou envers vos proches.
- Meilleur sommeil ou sommeil perturbé.
- Meilleur appétit ou perte d'appétit.
- Sentiment d'insécurité ou d'abandon.
- Désorientation.
- Désir de retourner chez soi.
- Tristesse, pleurs, isolement.
- Attitudes et humeurs changeantes.
- Sentiment d'impuissance face à la maladie ou la perte d'autonomie.
- Sentiment de perte de liberté.
- Diminution ou perte du goût de vivre.
- Refus de collaborer aux soins d'hygiène ou de participer aux activités.
- Peur de déranger.
- Réactions négatives vis-à-vis les autres personnes hébergées et vos intervenants.
- Nombreux appels téléphoniques à vos proches.

Des réactions possibles pour vos proches face à votre admission : Culpabilité, honte, sentiment de vide à la maison, tristesse, deuil, anxiété et angoisse, colère, dépression, etc.

Si vous ou votre proche ressentez le besoin de support et d'accompagnement, n'hésitez pas à discuter avec un membre de l'équipe des soins qui pourra vous guider vers le bon soutien.

Désignation et rôle d'un répondant

Puisque vous et vos proches êtes nos partenaires, il est très important qu'un répondant ou un représentant légal soit clairement identifié à votre dossier, et ce, dès votre arrivée.

En tant que résident, vous devez, si vous en avez la capacité, choisir qui sera votre répondant ou votre représentant légal en cas de besoin.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'identifier le répondant ou en l'absence d'un représentant légal (mandataire, curateur ou tuteur privé), vos proches devront choisir ce répondant.

Le répondant sera la personne avec qui l'équipe de soins discutera des besoins du résident et avec qui les décisions seront prises. Il devra désigner une deuxième personne à contacter en cas d'urgence dans l'éventualité où il serait impossible de le joindre.

Il est obligatoire de transmettre le nom du répondant choisi à l'équipe soignante.

Si vous avez un représentant légal (mandataire, tuteur, curateur privé), celui-ci deviendra automatiquement votre répondant. Si vous êtes est sous tutelle ou curatelle publique, c'est le Curateur public du Québec qui sera votre répondant.

Le répondant ou le représentant légal est LA SEULE personne qui sera en contact avec l'équipe du CHSLD à votre sujet. Aucune information ne pourra être donnée à une autre personne.

Conseils aux familles

Rôle des proches

Que vous soyez un membre de la famille ou un proche, votre rôle est primordial. Vous devenez, par le fait même, un collaborateur précieux pour la personne hébergée. Vous êtes la personne qui le connaît le mieux. Vous êtes le lien essentiel entre le résident, le personnel et l'histoire de vie qui se poursuit. Lors de vos visites, vous contribuez au renforcement d'un lien affectif fort qui se manifeste de différentes façons : par la reconnaissance de la personne, par un sourire ou par un éclair dans les yeux du résident.

Il peut arriver que les souvenirs s'embrouillent, qu'il y ait un mélange dans les rôles et même que la mémoire s'efface à mesure que le temps passe. Cependant, le résident demeure longtemps capable de reconnaître une présence connue, une tonalité dans la voix, une manière d'être touché et même l'odeur d'un parfum.

Au début du séjour de votre proche, vous serez invité à l'assister et à nous raconter son histoire de vie. Les informations fournies permettront de personnaliser et de faciliter les soins, de connaître ses goûts, ses intérêts et ses réalisations particuliers. Tout cela favorisera l'adaptation à son nouveau milieu de vie.

Vous serez aussi convié à participer à différentes rencontres tant cliniques qu'informationnelles. Ce sera l'occasion de poser des questions et d'exprimer les besoins de votre proche. Vous pouvez également adresser vos demandes à l'infirmier de l'unité de vie ou au chef d'unité qui analysera les besoins, les demandes et la capacité d'y répondre.

Dans les premiers temps, il est possible que vous ne sachiez plus comment être « utile » ou comment vous comporter avec votre proche : c'est une phase normale et vous pouvez compter sur les intervenants pour vous guider dans ce nouveau rôle. Il se peut aussi que vous deveniez le conseiller et même le décideur pour votre proche.

Les moments consacrés aux soins d'hygiène ou à l'alimentation demeurent des périodes privilégiées pour maintenir un contact avec la personne hébergée. Le regard et le toucher constituent des moyens inestimables pour communiquer.

Votre présence auprès du résident contribue généralement à personnaliser les soins et les services et à assurer un sentiment de sérénité.

Vous pouvez accompagner votre proche de plusieurs façons :

- accompagnement dans l'adaptation à votre nouveau milieu de vie,
- accompagnement aux rendez-vous,
- accompagnement dans la prise de décisions,
- accompagnement lors des activités et des sorties,
- collaboration aux activités de la vie quotidienne telles que les soins d'hygiène, la coiffure, l'aide aux repas,
- soutien psychologique,
- participation au comité de résidents,
- participation aux rencontres, comme les rencontres interdisciplinaires et celles avec les résidents et les membres des familles,
- participation aux sondages sur la qualité des soins et des services,
- contribution dans la détermination du plan d'intervention individuel, etc.

Inquiétudes

Tout au long du séjour de votre proche, vous pourriez vous questionner sur plusieurs choses :

- Comment puis-je l'accompagner dans son processus d'acceptation de ses nouvelles conditions d'hébergement ou au cours des étapes de la fin de vie ?
- Mon proche me reconnaît-il encore ?
- Est-il encore capable de participer à certaines activités ?
- Comment me faire comprendre compte tenu de ses difficultés ?
- Dois-je le confronter lorsque les souvenirs se confondent ou qu'il se perd dans les images ?
- Comment dois-je intervenir lorsque des problèmes de comportement se présentent ?

Vos questionnements et vos inquiétudes sont tout à fait normaux. Nous vous invitons à discuter avec le personnel infirmier et l'éducatrice spécialisée sur vos interrogations et vos préoccupations.

Les services communautaires de la région peuvent aussi vous apporter de l'aide. **Vous trouverez la liste des services offerts dans votre communauté dans votre pochette d'accueil.**



Comment la famille peut favoriser l'adaptation du résident ?

- Visitez votre proche aussi souvent que vous le pouvez.
- Maintenez des contacts réguliers
- Aidez votre proche à personnaliser sa chambre (ex. : couvre-lit, photos, cadres, etc.).
- Partagez des souvenirs.
- Prenez un repas avec lui.
- Visitez ensemble le centre.
- Encouragez votre proche à poursuivre ses activités quotidiennes.
- Faites des activités avec lui.
- Favorisez les rencontres avec d'autres résidents.
- Encouragez votre proche à participer aux activités et accompagnez-le si possible.
- Écoutez votre proche. En cas de problème, cherchez des solutions avec lui et l'équipe de soins.
- Développez une collaboration avec le personnel afin de créer un climat de confiance
- N'hésitez pas à communiquer rapidement avec les membres de l'équipe afin d'assurer une action rapide de leur part.
- Avisez les intervenants si vous constatez que votre proche a peur de déranger.
- Témoignez-lui de la tendresse.
- Discutez avec le travailleur social lorsque l'adaptation est plus difficile pour votre proche.

Suggestions d'activités lors de vos visites

Lors de vos visites, il peut être agréable de varier les activités faites avec votre proche afin de passer du temps de qualité en sa compagnie et d'en retirer des bienfaits communs.

Un guide d'activités individuelles est disponible sur chaque unité de vie. N'hésitez pas à le demander au poste infirmier.

- Rappelez à votre proche des événements importants et apportez des photos ou des objets personnels.
- Complétez avec lui la fiche sur son histoire de vie.
- Amenez ses petits-enfants avec vous.
- Tenez-lui la main.
- Aidez-le à faire sa toilette (coiffure, rasage, maquillage, manucure, etc.).
- Assurez son confort : massage, crème hydratante, remplacez ses oreillers.
- Lisez à haute voix les nouvelles du journal ou feuillotez des revues.
- Parlez-lui de vos activités ou de l'actualité.
- Écoutez de la musique avec lui ou faites-le profiter de vos talents si vous êtes musicien.
- Chantez.
- Jouez aux cartes ou faites des casse-tête.
- Fournissez-lui le matériel nécessaire pour qu'il s'adonne à certains passe-temps (par exemple, lecteur de CD et musique de son choix, cahiers de mots mystères, abonnement à un journal ou à une revue).
- Accompagnez-le pour des sorties extérieures, selon ses capacités : balade en voiture, visite de son quartier, repas chez vous ou au restaurant, promenade dans les parcs.
- Priez avec lui ou accompagnez-le à la messe.
- Respectez ses silences.
- Assurez son confort : massage, crème hydratante. Remplacez ses oreillers, etc.

Implication du proche aidant

Une personne proche aidante désigne toute personne qui apporte un soutien à un ou à plusieurs membres de son entourage qui présentent une incapacité temporaire ou permanente de nature physique, psychologique, psychosociale ou autre, peu importe leur âge ou leur milieu de vie, avec qui elle partage un lien affectif, familial ou non.

Le soutien apporté est continu ou occasionnel, à court ou à long terme, et est offert à titre non professionnel, de manière libre, éclairée et révoquant, dans le but, notamment, de favoriser le rétablissement de la personne aidée, le maintien et l'amélioration de sa qualité de vie à domicile ou dans d'autres milieux de vie.

Il peut prendre diverses formes, par exemple le transport, l'aide aux soins personnels et aux travaux domestiques, le soutien émotionnel ou la coordination des soins et des services. Il peut également entraîner des répercussions financières pour la personne proche aidante ou limiter sa capacité à prendre soin de sa propre santé physique et mentale ou à assumer ses autres responsabilités sociales et familiales.

Les personnes proches aidantes peuvent s'impliquer plus activement pour, notamment, échanger de l'information avec l'équipe de soins et tous les prestataires de services sur l'état de santé de leur proche, s'assurer que l'on respecte ses valeurs et ses préférences, que l'on réponde à ses besoins. Ils peuvent également aider et collaborer à certains soins, maintenir les liens familiaux et amicaux avec l'extérieur ou encore s'occuper de la gestion des biens et des finances.

Travailler en partenariat implique le développement d'une relation de confiance, la reconnaissance de la valeur et des savoirs de chacun dans l'évaluation, la planification et la prestation des soins et services.

Nous encourageons votre implication dans la mesure de votre intérêt.

Nous reconnaissons votre valeur.



NOTRE OFFRE DE SERVICE

SOINS ET SERVICES CLINIQUES

Une équipe qualifiée travaille en collaboration avec vous ou votre répondant pour évaluer votre état de santé physique, mentale et psychosociale et en assurer le suivi. De plus, elle est présente pour vous accompagner et répondre à vos besoins au quotidien. Enfin, sachez que cette équipe est aussi formée pour offrir des soins de fin de vie. La section qui suit présente le détail de chacun des services cliniques qui vous sont offerts.

Soins infirmiers

Une équipe formée d'infirmières et d'infirmières auxiliaires est présente 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour évaluer, promouvoir et surveiller votre état de santé, prévenir la maladie, détecter les nouveaux problèmes et vous fournir les soins dont vous aurez besoin.

Les infirmières ont un rôle pivot, c'est-à-dire qu'elles ont la responsabilité d'assurer l'évaluation, la coordination, la supervision et le suivi de vos soins et de vos services. Elles effectuent également la liaison avec votre médecin de même qu'avec votre répondant. Elles vous informent, ainsi que votre répondant, de votre état afin que vous puissiez prendre des décisions éclairées.

Les infirmières auxiliaires travaillent en collaboration avec les infirmières. Elles sont notamment responsables de vous administrer vos médicaments, de procéder à vos traitements et d'assurer des communications régulières avec vous.



Ensemble, elles s'assureront de vous offrir les soins et les services requis par votre état et de répondre à vos questions.

Vous pouvez en tout temps vous adresser à l'infirmière de votre unité de vie si vous avez des questions ou des problèmes. Celle-ci se chargera de bien vous informer et, si nécessaire, organiser une rencontre avec la personne concernée, que ce soit un professionnel ou un gestionnaire.

Soins d'assistance

Une équipe de préposés aux bénéficiaires est présente 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour vous offrir vos soins d'assistance, assurer votre sécurité et vous accompagner dans vos activités de la vie quotidienne en termes de soins d'hygiène, de confort et d'alimentation.

Les préposés aux bénéficiaires ont un rôle d'accompagnateur. Ils sont responsables de répondre aux besoins et d'assurer le maintien des activités d'un groupe de résidents au quotidien. De plus, comme ils vous côtoient de près, ils transmettent aux infirmières tous renseignements pertinents à votre sujet. Par ailleurs, les préposés s'assurent de créer un lien de confiance avec vous.

Le PAB accompagnateur

Le PAB accompagnateur joue un rôle primordial dans l'accueil et l'intégration d'un nouveau résident. Il joue un rôle d'accompagnement auprès du résident et de ses proches dès son arrivée dans son nouveau milieu de vie jusqu'à la fin de son séjour.

Par la relation qu'il développe auprès du résident et de ses proches les jours suivants son admission, le PAB accompagnateur est la personne référence, désignée et associée à ce résident tout au long de son séjour.

Il contribue à la prise de décision en ce qui concerne le respect des besoins, des valeurs et des croyances du résident et de ses proches, à la transmission de l'information dans l'équipe interdisciplinaire, il s'assure que les habitudes de vie du résident sont appliquées et respectées et il contribue à la participation du résident au maintien de l'autonomie du résident. Il favorise des soins personnalisés et un accompagnement répondant aux volontés du résident.

Services médicaux

Dès votre arrivée, un médecin vous sera attribué.

Il vous visitera, prendra connaissance de votre dossier médical antérieur et s'assurera de vous donner les soins médicaux que votre état nécessite. Un service de garde médicale est en place en tout temps pour les situations d'urgence.

Le médecin a notamment la responsabilité d'établir avec vous vos volontés concernant la réanimation cardiorespiratoire, les mesures à prendre en cas de détérioration de votre état de santé et d'établir un bilan comparatif de vos médicaments. De plus, il prescrit ou ajuste vos médicaments en collaboration avec le pharmacien pendant toute la période de votre hébergement.

Si vous avez des inquiétudes ou des questions au sujet de votre état de santé ou de vos médicaments, n'hésitez pas à en parler à votre infirmière à tout moment afin qu'elle avise le médecin de passer vous voir à sa prochaine visite.

Lors de la visite médicale, le médecin pourra répondre à vos questions et vous pourrez aussi obtenir des informations sur votre état de santé. Si votre état de santé le requiert, il pourra demander à ce que vous consultiez un médecin spécialiste. C'est vous ou votre répondant qui devez se charger d'informer les autres membres de votre famille.



Service de pharmacie

Vos médicaments vous seront prescrits par votre médecin et fournis sans frais par le service de pharmacie qui dessert votre centre d'hébergement. 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. Tous les médicaments qui ne font pas partie de ceux remboursés par la RAMQ seront facturés mensuellement au compte du résident.

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.

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

N'hésitez pas à en discuter avec l'infirmière de votre unité de vie.



Services multidisciplinaires

Les services multidisciplinaires sont assurés par des professionnels en réadaptation physique, ergothérapie, nutrition, travail social, éducation spécialisée, loisirs et soins spirituels.

Réadaptation et ergothérapie

Les services de réadaptation sont assurés par une technologue en physiothérapie. Cette professionnelle contribue à l'évaluation des transferts (par exemple, du lit au fauteuil roulant), de l'équilibre, des capacités à la marche et des besoins de même que de l'utilisation des aides techniques (cane, marchette, etc.). Elle vous inscrira au service de transport adapté si vous en avez besoin.

Les services d'ergothérapie sont assurés par l'ergothérapeute qui travaille en étroite collaboration avec vous afin de vous aider à conserver votre autonomie à son plein potentiel. Cette professionnelle assure l'évaluation des fonctions cognitives, du positionnement au lit et au fauteuil pour votre confort et l'adaptation de diverses compensations pour maintenir votre autonomie fonctionnelle. Elle vous assistera au besoin lors de la clinique de positionnement afin d'obtenir un fauteuil adapté à votre condition.

Ensemble, elles contribuent ensemble à l'évaluation du risque de chute, de la mise en place de mesures alternatives et à l'aménagement sécuritaire de votre chambre. En tenant compte de vos désirs et de vos capacités, leur rôle est de vous offrir des interventions de réadaptation ou d'adaptation pour aider au maintien ou à l'amélioration de votre niveau d'autonomie, à l'adaptation de votre environnement pour maximiser votre potentiel et à la promotion d'une qualité de vie optimale. Elles interviennent individuellement avec vous ou à l'intérieur de petits groupes. La fréquence des rencontres sera déterminée selon l'évaluation qu'elles feront de vos besoins.

Nutrition

À votre arrivée, la nutritionniste procédera à l'évaluation de votre état nutritionnel en recueillant vos préférences alimentaires, vos aversions ainsi que vos allergies s'il y a lieu. Ces renseignements nous permettront d'établir avec vous vos menus quotidiens en fonction de votre diète (normale ou prescrite).

N'hésitez pas à lui communiquer toute demande de modification à votre régime.

Si votre état de santé change au cours de votre séjour, votre infirmière ou votre médecin fera la demande pour que la nutritionniste vienne vous rencontrer.

La nutritionniste est la seule intermédiaire entre vous ou votre répondant et les services alimentaires.

Service social

Au besoin, un travailleur social peut vous accompagner et vous supporter dans votre cheminement d'adaptation. Il 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, il va vous aider à maintenir ou améliorer votre qualité de vie.

Durant votre hébergement, il 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'inaptitude, de remplir une demande de transfert vers une autre résidence ou une demande de réévaluation pour la curatelle.

Éducation spécialisée

L'éducateur spécialisé intervient particulièrement auprès des personnes manifestant des troubles cognitifs, mais son rôle est aussi de faciliter l'adaptation du résident et de soutenir l'équipe de soins pour assurer un milieu de vie sécuritaire.

Il intervient par le biais d'activités adaptées à vos 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 de vous aider à être le plus autonome possible dans les activités de la vie quotidienne et à avoir une vie équilibrée.

Il est spécialiste en relation d'aide, il aide à la stimulation cognitive et évalue également les résidents lors de situations demandant une approche spécifique. Il développe des outils pour aider le personnel soignant.



Loisirs, animation et activités

Les techniciens en loisirs sont responsables d'animer le milieu de vie par le biais, notamment, d'organisation d'activités de loisirs. Celles-ci sont offertes sur une base régulière le jour et le soir, durant la semaine et la fin de semaine. Un calendrier mensuel des activités est affiché dans votre milieu de vie de même que l'horaire des activités offertes chaque semaine. Le calendrier est aussi affiché dans le tableau des familles à l'entrée et sur le site Web du centre d'hébergement.

Certaines activités pourraient nécessiter des frais additionnels. Le cas échéant, vous en serez informé à l'avance et vous serez toujours libres d'y participer ou non.

De plus, au courant des premières semaines suivant votre admission, une liste d'activités individuelles sera produite et affichée dans votre chambre. Les activités individuelles sont celles que vous aimez généralement accomplir seul, par exemple : lire, regarder vos émissions de télévision préférées, écouter la musique que vous aimez, tricoter, faire des mots mystères, etc. Ainsi, grâce à cet outil de travail, les intervenants pourront vous proposer, chaque semaine, des activités qui respectent vos goûts, vos intérêts et vos habitudes de vie.

Certains de nos centres ont aussi des partenariats avec le milieu scolaire afin d'offrir des activités aux résidents,



comme des activités d'horticulture, d'art, de zoothérapie, musicothérapie, etc. Ces activités sont incluses dans vos services et sont gratuites.

En tout temps, votre famille est invitée à participer avec vous aux activités et nous signifier vos préférences.

Les journées thématiques

Une journée thématique par mois est organisée et les employés, les résidents et les visiteurs sont invités à s'habiller ou à porter un accessoire du thème choisi. Ces journées mettent une ambiance particulièrement joyeuse et festive dans le CHSLD.

Soins spirituels

Ce service est offert dans chaque CHSLD. Il permet aux résidents et à leurs proches d'avoir un soutien à la vie spirituelle ou religieuse adapté à la pratique de chacun.

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

Dans certains centres, une messe est célébrée chaque semaine. L'onction des malades peut être demandée en passant par l'infirmière de votre unité de vie.

Pour toute demande spéciale en lien avec ce service, veuillez vous adresser à l'agent(e) à l'accueil et à l'admission de votre centre.

Service de prévention et de contrôle des infections

La prévention et le contrôle des infections (PCI) sont prioritaires pour veiller au bien-être et à la sécurité de nos résidents.

Des « champions PCI » sont formés dans chacun de nos milieux de vie afin de promouvoir les bonnes pratiques auprès de leurs collègues et d'intervenir si une situation le requiert. Ils interviennent également auprès des résidents et des familles.

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

En cas d'écllosion d'infections sur une unité et afin d'éviter la transmission, il peut être nécessaire d'isoler temporairement une ou des personnes et de restreindre les visites. Des communications vous seront transmises pour vous en informer.

Service en 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.

SERVICES ADMINISTRATIFS

Accueil et réception

Une agente administrative est présente dans chacun des CHSLD selon un horaire préétabli. Cette personne a la responsabilité d'accueillir les nouveaux résidents, la clientèle et les visiteurs et de répondre aux questions de nature administrative.

Si vous désirez acheter un repas, elle se fera un plaisir de vous vendre un coupon ou un livret de coupons. Elle s'occupe de réserver les salles pour des réunions de famille, de la location du BBQ sur la terrasse, en saison estivale, de vous aider à obtenir un appareil de climatisation, etc.

Gestion

Le directeur gestionnaire de site assume les fonctions d'encadrement requises pour l'organisation, la mise en œuvre et le développement de l'offre de soins et de services. Il a la responsabilité d'intégrer les priorités établies par les instances supérieures et la direction. Il assure une présence quotidienne sur le plancher et une communication régulière, claire et transparente dans le CHSLD de même qu'avec les familles. Il est disponible pour les employés, les résidents et les familles.

Le chef d'unité est, pour sa part, responsable de la gestion des équipes cliniques et de la qualité des soins. Il veille à la bonne marche des activités cliniques et administratives des unités, tout en assurant un rôle de personne-ressource de premier plan pour la clientèle. Il assure une présence quotidienne sur place.

Leurs coordonnées sont dans le répertoire téléphonique inclus dans votre pochette d'accueil.

Comptabilité - Service de facturation aux résidents

La facturation de l'hébergement et des services débute le jour de votre arrivée et est payable le premier jour de chaque mois. Le prélèvement automatique est la formule privilégiée.

Il incombe à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) de déterminer le montant de votre contribution mensuelle. Avant de rendre sa décision, elle tiendra compte du type de chambre occupée et de votre situation financière et familiale. Dans certains cas, en lien avec votre capacité de payer, une exonération peut être accordée dans le but de réduire la contribution.

Un formulaire relatif à la contribution financière, « Demande d'exonération ou de réévaluation » vous sera 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, nous vous invitons à consulter l'aide-mémoire à l'admission qui est dans votre pochette d'accueil.



Afin de nous permettre d'établir votre contribution, 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.

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 venait à changer, les copies des documents pertinents devront être rapidement soumises 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 le centre d'hébergement.

SERVICES D'HÔTELLERIE ET DE MAINTENANCE

Alimentation

Nous souhaitons rendre votre expérience de repas agréable.

Soucieux de votre santé, le service alimentaire vous offre des collations et des repas équilibrés. Nous vous offrons trois repas par jour ainsi que des collations en après-midi et en soirée. Le repas complet comprend soupe, deux choix de plat principal, dessert et breuvages.

Les repas sont préparés à la main dans la cuisine principale de l'établissement par le chef cuisinier et son équipe. Les menus diversifiés sur une période de quatre semaines sont revus et améliorés chaque année à partir des commentaires recueillis auprès de nos résidents, leur famille, notre personnel et nos bénévoles. Avant l'ajout de nouvelles recettes, des dégustations sont organisées pour valider leur appréciation par nos résidents.

Les menus sont affichés dans les salles à manger, dans les unités, dans le babillard des familles et ils sont disponibles sur le site internet du CHSLD, dans la **section Résidents et Familles**.

Tous les repas sont servis dans les salles à manger de chaque unité. 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.

Lors de votre arrivée, un coupon repas vous sera remis pour partager un repas avec un de vos proches, à votre convenance. Votre PAB accompagnateur pourra vous expliquer comment vous en servir.

Des repas thématiques sont organisés pour souligner certains événements

durant l'année. Dans le cas où un membre de votre famille souhaiterait vous accompagner lors d'un repas thématique ou régulier, il devra **acheter un coupon-repas auprès de l'agente à l'accueil et à l'admission** durant ses heures de présence. L'infirmière de votre unité vous indiquera l'endroit où vous pourrez manger s'il n'y a pas de place à votre table.

Vous pouvez aussi inviter votre famille afin de partager un bon moment en réservant une de nos salles. Si vous êtes nombreux et que le service alimentaire ne peut vous accommoder, vous pourrez vous faire livrer un repas par un traiteur ou un restaurant. Nous pouvons vous accommoder pour certains breuvages. Merci de vous informer à la réception à ce sujet.

Nous vous demandons ainsi qu'aux visiteurs de **ne donner aucun aliment 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 certains CHSLD.

Secteur du service aux repas

Pour éviter la contamination et suivre les règles du MAPAQ, les secteurs de service au repas en cuisine ou sur les unités sont strictement réservés aux employés. Les réfrigérateurs de ces lieux sont réservés exclusivement aux repas des résidents préparés par notre cuisine.

Aucune nourriture ou breuvage apporté par vos proches ne peut être mis dans ces réfrigérateurs.

Vous pouvez faire installer un petit frigo de bureau dans votre chambre et demander à vos proches d'y mettre vos gâteries et breuvages préférés. Vous êtes responsable de son entretien et de vous assurer que la date de péremption ne soit pas dépassée sur la nourriture ou les breuvages.



Buanderie

Le service de buanderie vous offre deux choix :

- La famille ou le répondant du résident s'occupe de l'entretien de la lingerie du résident.
- Le résident ou son répondant choisit le service d'entretien du linge personnel par l'établissement.

Un service de buanderie et de lingerie est disponible pour effectuer le lavage et l'entretien normal de vos vêtements personnels ainsi que celui de la literie. 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.

Ce service est offert gratuitement par l'établissement et il est effectué deux fois par semaine. Assurez-vous d'avoir une quantité suffisante de vêtements pour assurer la rotation. Le lavage étant fait à l'aide de laveuses et de sècheuses industrielles, il est donc préférable que vos vêtements soient faciles d'entretien avec ce type d'équipement.

Notre service comprend :

- le ramassage des vêtements sales
- le lavage à la machine, en vrac, des vêtements de l'ensemble des résidents, sans distinction particulière et sans égard au type de tissus
- l'utilisation d'assouplisseur
- le séchage à la machine
- le pliage
- le rangement des vêtements dans votre chambre.

Ce service ne comprend pas :

- le lavage des parures de chambre, telles que couvre-lits personnels, rideaux, etc.
- le nettoyage à sec
- le lavage délicat ou à la main
- le séchage à plat
- le repassage
- l'utilisation de produits spéciaux (par exemple : savon doux)
- le reprisage, les altérations et les réparations des vêtements
- l'entreposage saisonnier des vêtements

Pour éviter la perte des vêtements, vous devez, dès votre admission, vous assurer que chaque pièce de vêtement soit identifiée avec vos nom et prénom à l'aide d'une étiquette cousue et préimprimée avec une encre indélébile. Les étiquettes thermocollées ne sont pas acceptées, puisqu'elles ne durent pas. La production et la pose des étiquettes sont à vos frais. Si vous désirez le nom d'un fournisseur pour les étiquettes et la pose, veuillez communiquer avec la réception.

Si un vêtement semble avoir été perdu, vous devez remplir le formulaire **Objets perdus** qui se trouve dans votre pochette d'accueil ou demander ce formulaire à votre infirmière de votre unité et lui remettre dûment rempli. Une recherche et une enquête seront effectuées et l'infirmière vous fera un suivi.

Le CHSLD ne pourra être tenu responsable de la perte des vêtements s'ils ne sont pas étiquetés comme demandé.

Tous les intervenants s'engagent à manipuler avec soin vos vêtements. Toutefois, si notre responsabilité est établie en cas de perte ou de bris, l'imputabilité du coût de remplacement ou de réparation est assumée par l'établissement.

La literie, les serviettes, les débarbouillettes et les stores sont fournis par l'établissement.

Nous vous recommandons d'avoir des vêtements en quantité suffisante pour 7 jours et selon chacune des saisons. La garde-robe et le mobilier dans votre chambre constituent les seuls endroits pour entreposer vos vêtements. Enfin, selon votre condition, il est possible que l'utilisation de vêtements adaptés soit nécessaire pour assurer votre bien-être en toute sécurité. Dans ce cas, le personnel en discutera avec vous.

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 vous protéger, 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 sera donc être retiré et désinfecté.

Si vous ou votre famille souhaitez faire l'entretien de vos vêtements, des laveuses et des sècheuses sont mises à votre disposition dans certains de nos centres d'hébergement. Pour savoir si ce service est disponible dans votre centre et en savoir les modalités, veuillez svp vous renseigner auprès de l'agente à l'accueil et à l'admission.

Hygiène et salubrité

Le personnel des services d'hygiène et salubrité a pour mission de vous assurer un milieu de vie avec des espaces sécuritaires, salubres et propres. 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 assure l'entretien régulier de votre chambre ainsi qu'un grand ménage périodique. L'entretien de la garde-robe et de la commode doit être assumé régulièrement par vous-même ou vos proches.

L'entretien des chambres des résidents comprend ce qui suit :

Chaque jour :

- la vérification de l'état des lieux
- le nettoyage des surfaces à haut risque de contamination (ridelles de lit, poignées de porte, interrupteurs de lumière, lavabo, robinets, poignée de la toilette, siège de toilette, barres d'appui)
- la vidange des poubelles et disposition des déchets
- le nettoyage des taches sur le plancher, s'il y a lieu
- le nettoyage des dégâts, s'il y a lieu



Une fois par semaine :

- le nettoyage du mobilier, du dessous du lit, des appareils et autres surfaces, telles que les rebords des fenêtres
- le nettoyage des taches sur les murs
- le nettoyage des miroirs et accessoires
- le nettoyage de la salle de bain (surfaces à faible risque de contamination)
- le nettoyage des poubelles
- le nettoyage des surfaces de plancher en profondeur.

Une fois par mois :

- l'époussetage des surfaces horizontales et verticales non atteintes lors de l'entretien hebdomadaire (rails de lève-personne, luminaires, etc.).

Une fois par année :

- un grand ménage comprenant le lavage des murs, des fenêtres. En cette occasion, une planification avec vous, votre répondant ainsi que le personnel du service est nécessaire.

Il est à préciser que les surfaces et l'intérieur des meubles, incluant la garde-robe, doivent être exempts de tout objet ou vidés de leur contenu pour être nettoyés. De plus, le nettoyage de vos biens personnels est sous votre responsabilité ou celle de votre répondant (réfrigérateur, ventilateur personnel, bibelots, etc.).

Votre contribution sera requise lors des changements de saison pour faire le ménage de vos tiroirs.

Maintenance

Un ouvrier de maintenance s'assure de votre confort, de votre sécurité et de votre bien-être en effectuant les réparations, l'entretien et les aménagements nécessaires. Il est le seul qui est autorisé à effectuer des travaux de peinture ou tout autre travail, tel que l'installation de clous, vis, crochets, etc. Lorsque requis, n'hésitez

pas à faire appel à lui en avisant votre équipe soignante.

Le centre assure l'entretien et la réparation de ses immeubles selon un plan d'entretien de chacun des édifices. L'entretien du matériel qui vous appartient est sous votre responsabilité et à votre charge, le cas échéant.

Si votre chambre est défraîchie ou que vos murs sont endommagés, il vous est possible de faire une demande auprès du chef d'unité pour que les services de maintenance procèdent à une évaluation.



AUTRES SERVICES DISPONIBLES

Soins buccodentaires

Le programme québécois de soins buccodentaires et de soins d'hygiène quotidiens de la bouche est déployé dans tous nos CHSLD.

Nos infirmières sont les intervenantes de première ligne dans l'évaluation de la santé buccodentaire et nos préposés aux bénéficiaires accomplissent un rôle central dans la prestation des soins d'hygiène quotidiens de votre bouche. De plus, l'hygiéniste dentaire, le dentiste et le denturologiste soutiennent nos équipes de soins en offrant une gamme de soins buccodentaires préventifs et curatifs, incluant des services de confection ou de réparation des prothèses dentaires amovibles. Ces services sont rendus sur place avec l'utilisation d'équipements portatifs.

Spécialiste de la vue

Une clinique visuelle mobile est offerte par des ressources externes et est disponible avec rendez-vous. Pour vous en prévaloir, nous vous invitons à vous adresser à l'agente à l'accueil et à la réception.

Coiffure

Un service de coiffure est disponible sur place. L'horaire, la liste des tarifs et les modalités pour prendre rendez-vous sont fournis dans votre pochette d'accueil.

Il est également possible pour vos proches de se servir du salon pour vous coiffer en dehors des heures de travail de la coiffeuse.

Soins de pieds

Pour les soins de pieds spécialisés, l'infirmière de votre équipe soignante ou l'agente à l'accueil et à la réception pourra vous remettre les coordonnées d'une personne-ressource **autorisée par la direction**.

Couturière

Une couturière est attitrée à votre CHSLD. Pour avoir recours à ses services, vous devez communiquer avec elle directement. Ses coordonnées se trouvent dans votre pochette d'accueil.

Services supplémentaires

Il est possible d'embaucher des ressources privées pour vous offrir des soins ou des services supplémentaires (massothérapie, ostéopathie, etc.) en utilisant notre programme GSA Multi+. Le dépliant de ce programme se trouve dans votre pochette d'accueil.

Il vous est possible d'embaucher des dames de compagnie pour vous aider. Ce service est à vos frais et vous devez vous charger de trouver le personnel recherché au besoin.

Afin d'éviter tout conflit d'intérêts, veuillez noter qu'il est interdit d'embaucher des membres du personnel du Groupe Santé Arbec pour des services privés.



INFORMATIONS ESSENTIELLES

Accès au dossier médical

L'accès au dossier médical est protégé par des règles de confidentialité.

Pour accéder au dossier médical d'un résident, nous vous invitons à faire votre demande par écrit au directeur gestionnaire de site du centre d'hébergement. Il s'assurera de transmettre la demande à la direction concernée.

Accompagnement et soutien

Si vous avez un rendez-vous à l'extérieur et que vous devez être accompagné, vous devez, en premier lieu, solliciter vos proches. Si ce n'est pas possible, votre infirmière s'assurera de désigner une personne de l'équipe pour vous accompagner.

Si vous avez besoin d'un transport pour des sorties personnelles ou des rendez-vous qui ne sont pas dans votre plan de soins ou de traitement, les coûts associés au transport sont à vos frais.



Jour de votre arrivée

Le jour de votre admission, vous êtes accueilli en premier lieu par l'agente à l'accueil et à l'admission. Vous serez ensuite dirigé dans votre nouveau milieu de vie. L'infirmière de votre nouveau milieu de vie vous présentera le personnel de votre unité de vie et vous aidera à remplir les différents formulaires. Votre PAB accompagnateur (en son absence, l'infirmière de l'unité) vous accompagnera à votre chambre. Il 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.

Dans l'intervalle du premier mois, une personne de l'équipe fera un suivi avec vous (ou votre répondant) sur votre expérience lors de l'admission et pour vérifier si vous avez des questions.

Unité de vie

Votre chambre est localisée dans l'une des unités de vie. Dans chaque unité de vie, l'implication des résidents est sollicitée pour favoriser un milieu de qualité. Les unités de vie diffèrent d'un centre à l'autre. Chacune a sa couleur locale, qu'elle soit de construction récente ou ancestrale.

Dans les établissements plus récents, les plans des étages facilitent 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. Selon les centres, les installations comprennent :

- Une salle à manger par unité
- Un salon de coiffure
- Des salles familiales
- Une salle des loisirs
- Une salle de physiothérapie et de réadaptation
- Une salle de stimulation sensorielle
- Un espace vert et une terrasse couverte à l'extérieur
- Des salons confortables avec téléviseur, système de son et lecteur DVD
- Salles de bain thérapeutique et de douche adaptée
- Système de caméra de surveillance pour la sécurité des résidents
- De grands balcons extérieurs par étage
- Etc.



Aménagement de votre chambre

L'ameublement de la chambre est fourni en fonction de l'évaluation de votre mobilité, de votre condition physique, de l'espace disponible ainsi que des normes du bâtiment.

À votre arrivée, votre chambre est équipée d'un lit simple électrique, d'une penderie avec tiroirs et tablettes ou une garde-robe, d'un fauteuil de repos adapté, d'une table pour les repas et les collations et d'une table de chevet avec tiroirs, certaines avec compartiment avec serrure et meuble d'appoint pour téléviseur et système de son avec tablette pour lecteur DVD, des stores et valences. Votre salle de toilette est 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.

Comme vous y êtes chez vous, il vous est d'ailleurs permis de la décorer selon vos goûts (couvre-lit, rideaux, cadres, etc.). Il est important de personnaliser votre chambre en y apportant des objets significatifs. Vous pouvez faire installer par l'ouvrier de maintenance des photos et des cadres sur les murs. Pour votre sécurité et celle des autres résidents et des employés, aucun objet risquant de prendre feu ne peut être mis près d'une source de chaleur.

Prenez note qu'afin de respecter un aménagement sécuritaire, tout ajout de mobilier ou d'équipement doit être préalablement autorisé par le chef d'unité du centre. Le cas échéant, ils devront être conçus de matériaux lavables et sans tissu.

La direction se réserve le droit de refuser des pièces d'ameublement s'ils compromettent votre sécurité ou celle du personnel.

Espace de circulation sécuritaire à tenir compte lors de l'ajout de meubles dans une chambre :

- 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.

Le chef d'unité, en collaboration avec le service de réadaptation, peut vous aider pour l'ergonomie de la chambre.

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 équipée d'un rail.

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 devrons 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 sauf lors de situations particulières (par exemple, une éclosion).

Votre chambre vous est assignée selon les disponibilités. Toutefois, la direction se réserve le droit de demander un transfert de chambre afin d'assurer votre sécurité et une qualité de soins optimale. De votre part, vous pouvez déposer une demande de changement de chambre auprès de l'infirmière 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.

Tissus ignifuges

Tous les tissus de décoration de votre chambre (couvre-lit, rideaux, etc.) doivent **résister aux flammes**.

Espace de dégagement d'une source de chaleur

Un dégagement d'au moins 7 cm (3 po) à l'avant d'une source de chaleur (plinthe) doit être laissé pour un objet qui est à 2,54 cm (1 po) ou plus du sol (par exemple, un objet sur pattes comme un bureau) et de 15 cm (6 po) s'il n'y a pas d'espace entre l'objet et le sol (un classeur par exemple).

Le dégagement minimum exigé au-dessus de la plinthe pour de rideaux est de 7 cm (3 po).



Utilisation d'appareils électriques et électroniques

Comme certains centres d'hébergement sont aménagés différemment et possèdent des systèmes électriques spécifiques avant de procéder à l'installation de petits appareils dans votre chambre, vous devez faire appel à l'ouvrier de maintenance de votre CHSLD.

Tous les appareils électriques doivent porter le sceau CSA et ils 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 de vos appareils électriques et électroniques est sous votre responsabilité. Les fils des rallonges électriques doivent avoir trois conducteurs et ne jamais entraver la circulation.

Liste d'appareils autorisés

- Téléviseur, idéalement installé sur un support mural fourni par l'établissement. **Vous devez préalablement vérifier avec l'ouvrier de maintenance pour la dimension maximale permise.**
- Réfrigérateur (dimension maximale de 2,5 pi³, qui peut être positionné sur un bureau) : **l'entretien de l'appareil et de son contenu est entièrement sous votre responsabilité**
- Climatiseur (des conditions s'appliquent selon le CHSLD)
- Ventilateur
- Radio
- Petite horloge ou réveil
- Rasoir électrique
- Ordinateur
- Tablette électronique
- Cellulaire
- Meuble de petite dimension (bibliothèque, humidificateur) **avec autorisation** de l'infirmière de votre unité ou du chef d'unité

Appareils défendus

Pour des raisons de sécurité, **tous les appareils électriques produisant de la chaleur** sont interdits dans les chambres.

En voici quelques exemples :

- Bouilloire
- Grille-pain
- Cafetière ou machine à café
- Fer à repasser
- Couverture chauffante
- Micro-ondes
- Chauffage d'appoint
- Etc.



Fauteuils motorisés, triporteurs, quadriporteurs

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.

Au CHSLD Heather, si vous en avez un quadriporteur ou un triporteur en votre possession, vous devez prendre en charge son entreposage hors de l'établissement pendant les mois durant lesquels vous ne l'utilisez pas. Dans les autres CHSLD, si 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, vous devez faire une requête au service de physiothérapie du CHSLD où votre proche réside afin que le technologue en physiothérapie procède à des démarches d'évaluation et implique un ergothérapeute qualifié dans la conduite pour ce type d'équipement motorisé.

Cette évaluation est obligatoire pour évaluer les capacités cognitives et physiques du résident à la conduite d'un fauteuil motorisé afin d'assurer sa sécurité et celle d'autrui en plus d'éviter des mauvaises surprises à la suite de l'achat de cet équipement.



Besoins spéciaux

Les besoins spéciaux sont des biens ou des services utilisés par les résidents pour pallier une déficience physique telle que :

- les lunettes et les lentilles cornéennes
- les aides à la communication (par exemple : langage, parole)
- les aides à l'audition (par exemple : appareil auditif)
- les chaussures orthopédiques
- etc.

Il est possible de recourir à ces biens et services par le biais de différents organismes. Pour connaître les modalités précises vous concernant, vous êtes prié de joindre le travailleur social de votre CHSLD.



Caméras en CHSLD

Il est possible d'installer un mécanisme de surveillance dans votre chambre lorsque les circonstances le justifient. L'installation n'est permise que pour assurer la sécurité et la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un éventuel cas de maltraitance. Elle peut être effectuée par vous ou votre répondant.

Toutefois, **l'utilisation de tout mécanisme de surveillance doit respecter des règles** pour préserver le droit à la vie privée des individus qui sont filmés ou enregistrés. Dans ce but et pour assurer aux personnes âgées un milieu de vie sécuritaire, le gouvernement du Québec a adopté, en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

L'application des articles 3 à 11 du Règlement est sous la responsabilité de la personne qui installe ou utilise le mécanisme de surveillance, soit le résident en CHSLD ou son répondant. Les personnes qui ne se conforment pas à ces dispositions s'exposent à des poursuites, notamment en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et du Code civil du Québec.

Pour tous les détails et modalités, consultez la politique **DSI-PO-038 Modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un résident dans une installation** qui est incluse dans votre pochette d'accueil et disponible sur le site Web de votre CHSLD.

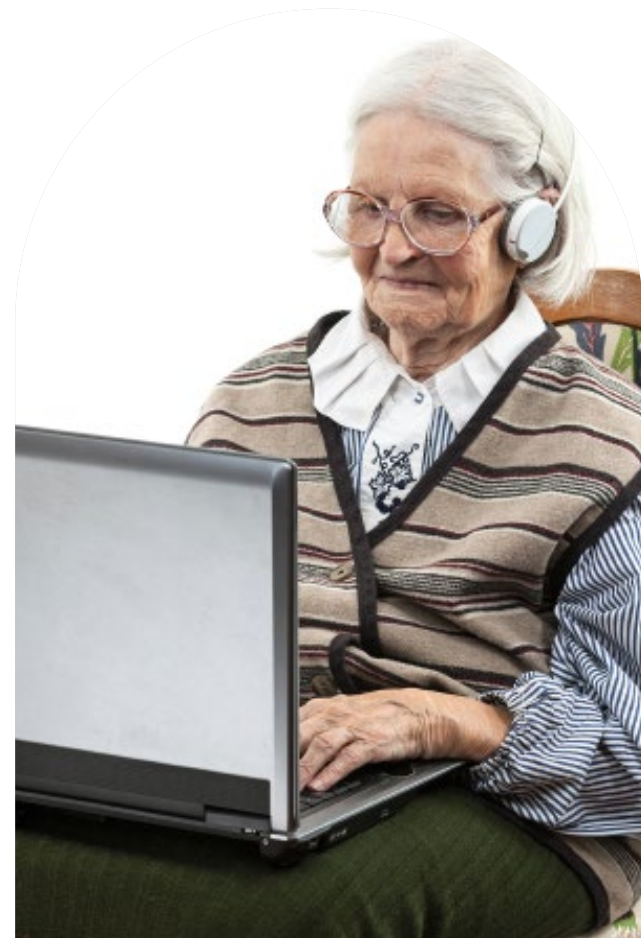
Télécommunications

L'internet sans fil est fourni gratuitement partout dans le centre d'hébergement. Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont inclus dans votre pochette d'accueil et sont affichés un peu partout dans le centre.

Il est possible d'avoir un ordinateur dans votre chambre si l'espace le permet. Dans le cas contraire, nous vous suggérons l'utilisation d'une tablette.

Nous ne sommes pas responsables des vols, des bris, des réparations, des débogages, etc. Vous avez la responsabilité du bien et de vous en occuper.

Votre famille et vos proches peuvent aussi vous faire parvenir des courriels en allant sur le site internet du centre d'hébergement et cliquer sur l'onglet situé dans le bas de la page principale ainsi que dans l'onglet **Résidents**



Familles. L'agente à l'accueil et à la réception se fera un plaisir d'imprimer ce message et votre intervenant accompagnateur se fera un plaisir de vous le remettre ou de vous le lire.

Savez-vous que votre famille peut communiquer avec vous par vidéoconférence? Si vos proches sont éloignés ou en vacances et que vous voulez garder contact, ce service est pour vous. Demandez-leur de s'inscrire auprès du service des loisirs.

Votre chambre est munie d'une prise téléphonique. Si vous désirez avoir le service téléphonique, nous pouvons vous fournir un appareil ou vous pouvez apporter le vôtre. Il n'y a aucuns frais d'interurbain pour les appels au Canada. Des frais mensuels s'appliquent pour ce service.

Nous vous offrons un service de télédiffusion de base à un coût mensuel très compétitif, et ce, sans frais d'installation. Aucun téléviseur ne peut être branché dans une chambre sans défrayer les coûts de câblodistribution. Si un téléviseur est installé sans permission, il sera immédiatement débranché.

Par ailleurs, nous favorisons l'utilisation de bases de télévision murales que le CHSLD pourra vous fournir.

Si vous désirez avoir Illico, vous devez appeler directement Vidéotron. Les coûts de ce service sont à vos frais.

Si vous désirez avoir un téléphone ou faire installer une télévision dans votre chambre, veuillez communiquer avec l'agente à l'accueil et à l'admission.

Climatiseur

Vous avez le droit d'avoir un climatiseur dans votre chambre. Vous devez cependant utiliser le modèle fourni par l'établissement et en faire la demande.

Pour en savoir davantage sur les modalités s'appliquant à votre centre, veuillez vous adresser à l'agente à l'accueil et à la réception.

Communications

Photos et vidéos

Le jour de votre admission, nous vous prendrons en photo. Cette photo fait partie des deux identificateurs que nous utiliserons pour vous reconnaître plus facilement et pour nous assurer que vous recevez l'intervention ou le service qui vous est destiné, particulièrement au moment de vous donner vos médicaments ou tout autre traitement.

De plus, comme des photos et vidéos seront prises lors de différentes activités et que certaines peuvent servir à différentes occasions et sur différents supports, un formulaire de consentement et de renonciation de droits à la captation de l'image ou de la voix vous sera présenté pour signer par la technicienne en loisirs de votre centre.

Vous avez le droit de refuser la diffusion des photos et vidéos prises dans les activités, mais la photo d'identification à l'admission ne peut pas être refusée.

Histoire de vie

Une étape importante de votre arrivée parmi nous : votre histoire de vie.

Un questionnaire sera remis à votre répondant ou à vous-même dès votre arrivée.

L'histoire de vie est une compilation de renseignements biographiques vous concernant, par exemple vos qualités et vos forces, vos pratiques spirituelles, votre éducation et travail, vos loisirs ou vos intérêts personnels, des événements significatifs de votre vie et quelques mots de sagesse. Cela nous permet de vous connaître, d'adapter l'offre de service en fonction de vos besoins et de mieux personnaliser les interventions que le personnel de votre unité puisse connaître les étapes importantes de votre vie, vos goûts et vos intérêts.

Il est très important de remplir ce questionnaire le plus rapidement possible afin que nous puissions rédiger et afficher votre histoire de vie dans votre chambre.

Consignes à respecter pour une communication harmonieuse et efficiente

La communication entre les intervenants, les résidents et les proches est très importante.

Une seule personne par résident est considérée l'intermédiaire entre les intervenants et les autres membres de la famille et les autres membres afin d'éviter la répétition des informations transmises et les nombreux retours d'appel.

Votre répondant est cette personne. Cependant, s'il se fait remplacer, il pourra en faire la demande auprès l'infirmière de votre unité.

Nous vous encourageons à respecter les consignes suivantes pour faciliter les communications de même que vos proches et les membres de votre famille :

- participer à la réalisation du plan d'intervention individuel et à la rencontre de l'équipe interdisciplinaire auxquels vous êtes convié.
- informer votre infirmière ou le chef d'unité de votre unité de toute situation pouvant nuire à votre sécurité.
- dans un souci de confidentialité, ne pas entrer dans le poste des infirmières à moins que l'on vous y ait convié.
- pendant la distribution des médicaments, éviter d'interpeller l'infirmière ou l'infirmière auxiliaire pour prévenir les erreurs. Si vous avez besoin de lui parler, convenez d'un moment favorable.

Afin d'assurer le meilleur partage d'information, différents outils de communication sont mis à votre disposition dans chacun des CHSLD.

Site Web : LA PORTE D'ENTRÉE

Le Groupe Santé Arbec a son propre site internet tout comme chacun des CHSLD. Vous y trouverez beaucoup d'informations pour vous aider et répondre à certaines de vos questions, de même que certains formulaires.

C'est VOTRE porte d'entrée pour obtenir des informations. Les coordonnées de l'équipe de votre CHSLD ainsi que celles de la haute direction sont disponibles.

Page Facebook

Le Groupe Santé Arbec a sa propre page Facebook tout comme chacun des CHSLD. Nous y publions les activités des résidents, les invitations aux journées thématiques et aux fêtes, des photos, des vidéos, etc. N'hésitez pas à y accéder pour voir tout ce qui se passe dans votre centre.

Nous vous demandons d'éviter d'envoyer des messages sur ces pages et de préférer l'utilisation des courriels des intervenants de votre équipe qui sont bien indiqués sur le site Web de votre CHSLD pour que vous soyez répondu rapidement. Même si l'équipe de gestionnaires est toujours disponible, nous vous prions de ne pas les appeler après 20h de même que les nuits et les fins de semaine.

Cadre d'équipe

Situé dans l'entrée principale du centre d'hébergement, ce tableau vous présente les principales personnes à contacter en cas de besoin. Vous y trouverez leur photo, leur titre et leur numéro de téléphone. Le numéro de cellulaire des gestionnaires est aussi indiqué.

Tableau d'information destiné aux résidents et à leurs proches

Situé dans l'entrée principale du centre d'hébergement, ce tableau comporte l'information de nature générale qui s'adresse à tous les résidents et à leurs proches. Vous y trouverez, par exemple, le calendrier mensuel des activités, les menus, des invitations aux familles, diverses informations du comité milieu de vie, etc.

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



Tableau d'information et d'orientation des résidents

Situé dans chaque unité de vie, un tableau aide l'orientation dans le temps pour les résidents et communique les activités du jour, menus, anniversaires, etc.

Comment nous communiquons avec vous et votre famille

La communication se fait principalement par infolettre. De façon ponctuelle, nous vous faisons parvenir une infolettre pour vous tenir informés des faits saillants, des nouveautés, des changements, des activités à venir, des éclosions, etc.

Pour vous inscrire à l'infolettre, vous devez aller sur la page Web du Groupe Santé Arbec (www.groupe-santearbec.com) et vous inscrire sur le Formulaire d'abonnement pour résidents et familles des installations du Groupe Santé Arbec. Plusieurs personnes de votre famille et vos proches peuvent s'inscrire.

Les infolettres sont aussi mises sur notre site Web et publiées sur la page Facebook du CHSLD. Surveillez toujours notre site Web, à la rubrique Publications, de même que notre page Facebook pour être au courant des dernières nouvelles.

Rencontres avec les résidents et leur famille

Organisées à une ou deux reprises au cours de l'année, ces rencontres ont pour but de leur transmettre de l'information, de favoriser un échange et de recueillir leurs préoccupations.

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, en cours de vie, qualité de notre site Web, services alimentaires, etc.

Les réponses aux sondages sont compilées et analysées attentivement dans un but d'amélioration continue et les résultats sont partagés avec vous.

Courrier et journaux

Si vous avez du courrier à poster, vous pouvez le remettre à la réception, correctement affranchi ou acheter un timbre à la réception. L'agente administrative se chargera de le mettre à la poste.

Si vous recevez du courrier, vous ou vos proches êtes invités à venir le chercher à la réception. Assurez-vous que les gens qui vous envoient du courrier indiquent bien votre nom au complet ainsi que votre numéro de chambre.

Il est également possible de vous abonner aux journaux et magazines de votre choix, à vos frais. Vous êtes responsables de la gestion et du règlement de vos abonnements.



Départ définitif du CHSLD

Dans le contexte où des personnes sont en attente d'une place en CHSLD, sachez que le centre dispose d'un délai restreint pour admettre un autre résident. Conséquemment, lors d'un décès ou d'un départ définitif, nous sommes dans l'obligation de demander à la famille ou le répondant de libérer la chambre de son contenu dans un délai d'un maximum de 24 heures.

Dans une situation exceptionnelle, où la famille est dans l'impossibilité de libérer la chambre, nous mettrons en place des modalités permettant de libérer la chambre et d'assurer la supervision temporaire des biens du résident **sans toutefois en assumer la responsabilité**. Le répondant devra prendre possession des effets personnels dans un délai de **moins de trois semaines**. Passé ce délai, le centre d'hébergement se réserve le droit de disposer des effets personnels.

Au départ, la famille doit remettre la chambre telle qu'elle était à l'arrivée. Aucun meuble, vêtement, objet ou rideau ne peut être laissé sans en discuter préalablement avec le directeur gestionnaire de site de votre centre, sinon des frais seront facturés.

Suivant votre départ, le service des comptes à recevoir retournera toutes les sommes perçues en trop à compter du jour de votre départ ou vous fera parvenir les sommes à payer pour les services rendus jusqu'au jour du départ.



Élections

En tant que résident d'un CHSLD, vous maintenez évidemment vos droits de citoyen, dont votre droit de vote lors des élections. En période électorale, chacun des CHSLD, en collaboration avec le bureau des élections, tient un bureau de vote. Les représentants des partis, dans la majorité des cas, viendront vous rencontrer et seront accompagnés de notre technicienne en éducation spécialisée.

Toutefois, sachez qu'il est de votre responsabilité ou de celle de votre répondant de vous assurer que vous êtes inscrit sur la liste électorale et d'exprimer votre droit de vote lors de la journée du vote. Dans le but d'éviter tout conflit d'intérêts possible, notez qu'il est interdit au personnel de vous accompagner dans l'isoloir au moment du vote.

Gestion des risques

Dès votre arrivée ainsi qu'en cours d'hébergement, sachez que les membres de l'équipe interdisciplinaire évalueront votre risque de chute. Des interventions pour les prévenir ou pour en minimiser les conséquences seront mises en œuvre et réévaluées annuellement ou au besoin. Pour prévenir les chutes, nous vous recommandons fortement :

- de porter des vêtements d'une longueur sécuritaire,
- de porter des chaussures ou pantoufles avec semelles antidérapantes,
- de ne mettre aucun tapis dans votre chambre,
- de respecter les consignes de votre plan d'intervention pour toutes vos mobilisations, incluant l'aide à la marche,
- de respecter les mesures alternatives à la mesure de contrôle qui ont été déterminées, s'il y a lieu.

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

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

D'autres mesures préventives sont disponibles dans le dépliant intitulé **Assurer ma sécurité et ma santé par des gestes simples** qui se retrouve dans votre pochette d'accueil.

Comme partenaires du milieu de vie, vous et vos proches pouvez contribuer à prévenir des événements indésirables au même titre que les bénévoles et les membres du personnel. Nous vous encourageons, vous ou un de vos proches, à mentionner rapidement au personnel toute situation pouvant mettre à risque la sécurité dans votre environnement, par exemple lors de la présence d'une flaque d'eau sur le plancher ou lorsqu'un équipement est défectueux.

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



Affichage d'informations

L'affichage d'informations s'adressant aux membres du personnel est interdit dans les chambres de même que dans les aires communes du milieu de vie. Cependant, si le résident ou son répondant 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.

Heures de visite

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

Les familles doivent se procurer les codes d'accès des portes auprès de l'agente à l'accueil et à la réception. Ces codes doivent rester secrets et ne pas être divulgués à d'autres résidents ou d'autres personnes. Il en va de la sécurité des résidents.

Les visiteurs sont invités à agir avec calme et discrétion par respect pour l'ensemble des résidents et de s'abstenir de faire du bruit, notamment lorsqu'ils quittent le centre en soirée ou autour de 21h30.

Dans certaines situations, par exemple lors d'une écloison de gastroentérite, d'influenza ou autre virus, il peut arriver que le CHSLD doive limiter le nombre de visiteurs et/ou les heures de visite le temps d'un retour à la normale. Si tel est le cas, l'information sera diffusée de même que les mesures à prendre pour éviter la transmission.

Pour des raisons humanitaires, nous permettons à la famille d'être présente toute la nuit en situation de fin de vie.

Sauf au CHSLD Heather, il est à noter que pour des raisons de sécurité, le clavier numérique pour accéder au CHSLD est désactivé entre 20 heures et 7 heures. Lorsque vos proches viendront vous visiter durant ces heures, ils devront sonner à la porte d'entrée principale située à l'avant et attendre que l'infirmière leur donne accès. L'infirmière demandera à tous les visiteurs de s'identifier avant de leur donner accès au bâtiment.

Heure du lever et du coucher des résidents

L'heure de votre lever et de votre coucher est déterminée lors de votre admission, selon vos habitudes de vie. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour respecter l'horaire de votre choix, dans un contexte de vie en communauté. Si votre horaire ne vous convient pas, nous vous invitons à en discuter avec votre infirmière.

Incident et accident

Au sein de votre CHSLD, tout est mis en œuvre pour que l'environnement soit le plus sécuritaire possible. Si toutefois un incident ou un accident, comme une chute, vous impliquait, votre infirmière ou le chef d'unité informera votre répondant de la situation. Vous et votre répondant serez également informés des mesures prises pour contrer les conséquences et éviter qu'un tel événement ne se reproduise.

Si vous êtes témoin d'un événement ou vivez un accident, nous vous demandons de le déclarer immédiatement à un membre du personnel de soins.

Votre opinion compte

Exprimer votre satisfaction

Vous avez un témoignage à nous faire? Une expérience positive que vous avez vécue? Un bon coup dont vous avez été témoin? Faites-le-nous savoir en remplissant le formulaire électronique sur le site Web de votre CHSLD, dans la section **Résidents et Familles, sous Votre Opinion compte**.

Exprimer votre insatisfaction : les étapes et les bons moyens de communication

Une insatisfaction est une inquiétude, un mécontentement, une frustration envers une personne ou une situation, par exemple, un vêtement égaré, le temps de réponse à un appel, famille non avisée d'un événement, etc.)

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

Les personnes qui travaillent dans votre milieu de vie 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.

ÉTAPE 1

Dans un souci d'amélioration continue, si vous êtes insatisfait des soins ou des services reçus, nous vous demandons d'en discuter d'abord avec le chef d'unité. En second lieu, vous pouvez en discuter avec le directeur gestionnaire de site.

Vous pouvez exprimer votre insatisfaction à tout membre du personnel, soit verbalement ou en remplissant un formulaire que vous trouverez dans votre pochette d'accueil ainsi qu'à la réception ou en allant sur le site Web du centre où vous trouverez, dans la **section Résidents et Familles, sous Votre Opinion compte**, un formulaire à imprimer et un à remplir en ligne, selon le choix que vous préférez. Le formulaire en ligne est un moyen de joindre les bonnes personnes rapidement.

ÉTAPE 2

Au terme de cette démarche, si vous n'êtes pas satisfait des résultats ou des réponses obtenus, vous pouvez porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la région. Le dépliant et le formulaire à cet effet sont disponibles dans votre pochette d'accueil, à l'entrée du centre sur chaque unité de même que sur le site Web du centre dans la section Résidents et Familles, sous Votre Opinion compte.

ÉTAPE 3

Après 45 jours, si vous n'avez pas reçu les conclusions du commissaire ou si vous n'êtes pas d'accord avec ses conclusions, vous pouvez contacter le Protecteur du citoyen.

Le Protecteur du citoyen est indépendant des établissements et des ministères. Il procédera à une nouvelle analyse de votre plainte et vous communiquera sa décision : <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr>.

Besoin d'assistance?

Si vous avez besoin d'être accompagné pour faire part de votre insatisfaction ou de porter plainte, vous pouvez joindre un membre du comité des résidents de votre CHSLD. Vous trouverez les coordonnées dans la pochette d'accueil.



Intimité et sexualité

Votre chambre permet de répondre à vos besoins de solitude, de réflexion et de repos. Le personnel est tenu de protéger votre vie privée et de respecter votre intimité.

De plus, la préservation de votre intégrité globale comporte l'obligation de faciliter votre vie sexuelle tout en vous protégeant contre différents types d'abus. Il est donc convenu de ne pas restreindre d'une manière arbitraire votre droit à une vie sexuelle significative ou de fragiliser votre identité sexuelle.

Objets de valeurs : perte, bris, vol

Aucun centre d'hébergement ni le Groupe Santé Arbec n'est responsable de la gestion de vos effets personnels et ne peut être tenu responsable de la perte, du vol, de la disparition ou du bris des objets que vous décidez de garder en votre possession puisque nous ne pouvons assurer la surveillance des effets personnels. Vous et votre répondant assumez l'entière responsabilité de votre décision.

Nous vous recommandons fortement de buriner lunettes, prothèses dentaires et appareils auditifs de même que leur étui.

Lors de votre arrivée, vous devez remplir un **formulaire pour déclarer vos objets de valeurs**, incluant bijoux, lunettes, orthèses, prothèses dentaires, appareils auditifs, œuvres d'art et tout autre article de valeur. Vous pouvez demander cette feuille en tout temps à l'infirmière de votre unité pour la mettre à jour. Elle doit être signée par vous ou votre répondant avec la date de mise à jour.

Nous vous recommandons de conserver dans votre chambre seulement les sommes d'argent nécessaires à vos besoins. Cet argent doit être gardé sous clé en tout temps. De même, nous vous recommandons de garder sous clé tous vos objets de valeur.

Si vous avez perdu un vêtement ou un objet vous appartenant, vous devez remplir le **formulaire Objets perdus** qui se trouve dans votre pochette d'accueil ou demander ce formulaire à votre infirmière et le remettre à l'infirmière de votre unité. Une recherche et une enquête seront effectuées et l'infirmière vous fera un suivi.

Si vous désirez faire une réclamation, vous devez remplir le **Formulaire de réclamation** qui se trouve dans votre pochette d'accueil ou demander ce formulaire à votre chef d'unité et le remettre à l'infirmière de votre unité. Une enquête sera effectuée et si notre responsabilité est confirmée et que les conditions indiquées dans le formulaire sont remplies, vous serez dédommagé.



Assurance responsabilité civile et assurance de biens

Il est fortement recommandé à nos résidents de contracter une assurance habitation et une assurance responsabilité civile afin de s'assurer d'une couverture optimale en cas de sinistre ou d'accident.

Nous vous suggérons de prendre une assurance privée pour vos biens personnels, incluant bijoux, lunettes, orthèses, prothèses dentaires, appareils auditifs.

Pourboires, cadeaux et dons

Les intervenants, bénévoles ou salariés ne sont **pas autorisés à accepter** de cartes-cadeaux, de pourboires, dons en argent, cadeaux, faveurs particulières ou à effectuer quelque transaction que ce soit avec un résident. Nous sollicitons votre collaboration dans l'application de ce règlement.

Nous vous encourageons cependant à signifier votre gratitude et votre appui en faisant un don à la Fondation du Groupe Santé Arbec, au CHSLD de votre choix. Les coordonnées sont dans votre pochette d'accueil et vous pouvez aussi consulter le site Web : www.fondationgsa.org

Les dons doivent d'abord servir à accomplir notre mission ainsi qu'à réaliser la vision et les objectifs de notre organisation. 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 au directeur gestionnaire de site qui jugera de sa pertinence et qui prendra la décision d'accepter ou non ce don.

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

Présence des animaux

Sous certaines conditions, vos proches pourront venir vous visiter accompagnés de leur animal de compagnie. Les visiteurs qui amènent un animal de compagnie dans l'établissement se portent garants de la bonne santé de leur animal de compagnie et que celui-ci ne présente aucun trouble de comportement. Ils s'assurent aussi que les vaccins soient à jour et qu'il a reçu son traitement antiparasite. Le carnet de santé de l'animal est exigé.

Vos proches devront le superviser constamment et le tenir en laisse ou dans une cage appropriée. Dans le cas d'indisposition pour d'autres résidents, un local pourra être mis à votre disposition pour tenir cette visite. Le propriétaire de l'animal assumera l'entière responsabilité des éventuels accidents ou incidents causés par son animal.

La direction de l'établissement se réserve le droit de refuser l'accès d'un animal de compagnie dans son établissement si elle juge le comportement ou la race de l'animal inappropriée.

La politique sur la présence d'animaux domestiques est incluse dans votre pochette d'accueil et disponible sur le site Web.



Réunions de famille

Des réunions de famille peuvent être organisées durant la semaine et les fins de semaine, en fonction de la disponibilité des locaux. Vous êtes prié de joindre l'agente à l'accueil et à la réception de votre centre pour obtenir les modalités de réservation.

Sécurité et mesures d'urgence

Dans votre chambre, vous devez garder hors de portée et hors de la vue tout produit potentiellement dangereux tels que vernis à ongles, dissolvant à ongles, parfums, etc. Ils doivent être gardés dans un tiroir muni d'une clé ou dans un tiroir fermé.

En cas d'urgence, nous devons être en mesure de joindre votre répondant rapidement. Par conséquent, veuillez-vous assurer que ses coordonnées sont à jour.

De façon générale, les mesures suivantes sont en place pour assurer votre sécurité :

- surveillance et sécurité 24 heures sur 24
- système de caméra dans les aires communes
- portes d'entrée et de sortie principales et sur les unités codées permettant un contrôle de l'accès
- système d'alarme relié à une centrale d'appels en cas d'urgence
- système de gicleurs et autres dispositifs de sécurité
- cloches d'appel faciles à utiliser dans toutes les chambres, les salles de bains et les toilettes
- balcons protégés
- accès limités aux appareils électriques

En cas d'alarme, attendez les instructions du personnel. Notre système d'alarme assure le lien entre le service des pompiers et l'établissement.

Les chandelles, les feux de Bengale ou toute autre flamme sont formellement interdits, en tout temps et en tout lieu dans nos établissements.

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

Sorties à l'extérieur et absence

Vous êtes autorisé à faire des sorties temporaires à moins d'une contre-indication à votre plan d'intervention. Toutefois, afin de préparer votre médication, **vous êtes prié d'informer votre infirmière de votre départ et de l'heure du retour prévu 48 heures à l'avance.**

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.

Stagiaires

Certains CHSLD ont des ententes avec les maisons d'enseignement. Nous accueillons donc, à différentes périodes de l'année, des stagiaires qui viennent compléter leur formation sous supervision, et ce, dans diverses disciplines.

Bénévoles

Les bénévoles contribuent à enrichir le milieu de vie des résidents en complément aux services professionnels offerts. Grâce à eux, plusieurs activités peuvent être réalisées, notamment le soutien aux activités de loisirs et de soins spirituels, des visites d'amitié ou autres. Leur présence est visible tous les jours sur tous les étages.

Les bénévoles sont de précieux partenaires du personnel et leur apport dans le quotidien des résidents est une valeur ajoutée. Les activités bénévoles varient d'un CHSLD à l'autre, mais en aucun temps leurs services ne doivent remplacer le travail fait généralement par des employés.

Si des personnes de votre entourage désirent faire du bénévolat, elles peuvent communiquer avec la technicienne en loisirs qui se fera un plaisir de les accueillir et de les diriger selon leurs goûts, capacités et talents.



Stationnement

Des places de stationnement sont disponibles devant chacun des CHSLD. Tous nos stationnements sont gratuits. Certains centres ont des bornes pour voiture électrique.



Usage d'alcool

Vous êtes autorisé à consommer de l'alcool modérément dans le CHSLD, à moins d'une contre-indication particulière. Toutefois, l'acquisition de ce produit est à vos frais et aucun membre du personnel ne peut vous en acheter ou vous en fournir. La direction se réserve le droit de limiter l'usage de l'alcool ou même de l'interdire en cas de problème.

Usage de drogue

Usage thérapeutique

Le cannabis doit être prescrit par un médecin ayant des privilèges de pratique dans l'établissement. Vous ne pouvez pas avoir en votre possession du cannabis à usage thérapeutique sous quelque forme que ce soit. Le produit doit être fourni par l'établissement et être soumis aux mêmes contrôles que les narcotiques.

Usage récréatif

La consommation de drogue (cannabis ou autre) dans les chambres et au fumoir et en quel qu'endroit que ce soit dans l'établissement ou sur le terrain est interdite.

Usage de tabac

Seuls les résidents sont autorisés à fumer, incluant la cigarette électronique, dans les fumoirs aménagés à cette fin. Advenant que, pour votre sécurité, vous nécessitez de l'assistance pendant que vous fumez, nous solliciterons vos proches ou un bénévole pour vous accompagner. L'utilisation d'un tablier de fumeur pourrait être exigée selon les recommandations d'un professionnel qui vous aura évalué préalablement. L'achat de ce tablier pourrait être à vos frais.

Il est également interdit de fumer sur les balcons.

L'acquisition de tabac et de cigarettes est à vos frais et aucun membre du personnel ne peut vous en acheter ou vous en fournir. Il est défendu d'en emprunter à d'autres résidents ou à des employés.

En vertu de la loi, les visiteurs doivent obligatoirement fumer à l'extérieur du centre. Il est interdit de fumer ou de vapoter à moins d'un rayon de neuf mètres d'un bâtiment – ce règlement s'applique pour toute personne qui vit, visite ou travaille au centre, et ce, sans exception.



Vêtements

Des vêtements appropriés à votre condition physique sont exigés. Aussi, il est fortement recommandé que les vêtements soient amples et confortables dans le but d'assurer votre aisance et le maintien de votre autonomie.

Si votre mobilité physique est réduite, tous vos vêtements doivent être adaptés.

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 établissement.

Pour 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-gorges
- 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

Pour 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 des bretelles
- 1 rasoir électrique

Chaussures et 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 vous ou votre répondant. Vous pouvez communiquer avec l'éducatrice spécialisée pour toute information à ce sujet. 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. Elle pourra même vous fournir des catalogues.

Si vous avez besoin de chaussures adaptées, veuillez communiquer avec la technologue eh physiothérapie.

De journées de magasinage sont organisées deux fois par année dans votre CHSLD par l'éducatrice spécialisée.

ARTICLES FOURNIS PAR LE CENTRE OU PAR LES RÉSIDENTS

Articles fournis par le centre

Literie

L'établissement fournit des draps, oreillers standards, taies d'oreillers, couvertures, serviettes et débarbouillettes.

Si vous désirez un autre type de literie (par exemple : draps en flanelle ou draps santé), nous vous invitons à en discuter avec votre infirmière au préalable. Vous devrez fournir deux ensembles de rechange (drap contour et drap de dessus) identifiés préalablement à votre nom.

Produits d'hygiène personnelle

- Coupe-ongles
- Papier-mouchoir
- Papier hygiénique
- Brosse à dents
- Brosse à prothèses
- Dentifrice à haute teneur en fluorure
- Brossette interdentaire
- Rince-bouche antiseptique sans alcool
- Pastilles pour prothèses dentaires
- Contenant à prothèses dentaires
- Déodorant
- Savon
- Shampoing régulier
- Produits d'incontinence

Toutefois, comme l'établissement participe au programme d'achat de groupe offert à l'ensemble des établissements de santé de la région, le choix des compagnies qui offrent ces produits est restreint. Dans ce contexte, si vous désirez vous procurer les articles nommés ci-haut en provenance d'une autre compagnie que celle qui est disponible au centre, vous devrez en assumer les frais.



Articles fournis par les résidents

Les articles à usage personnel sont fournis par vous ou vos proches.

De plus, nous vous invitons à apporter les articles suivants, selon vos besoins :

- Grande serviette de bain (drap de bain)
- Vernis à ongles
- Rasoir électrique (rasoir manuel proscrit)
- Peigne et brosse à cheveux
- Casque de douche
- Crème hydratante
- Couvre-lit ou douillette pour lit simple (tissu ignifuge seulement)
- Couverture (tissu ignifuge seulement)
- Rideaux (tissu ignifuge seulement) – les rideaux ne doivent pas toucher au calorifère (dégagement d'au moins 7 cm (3 po))
- Peluches, poupées
- Tableaux, cadres, photos
- Objets préférés, personnels et/ou significatifs
- Tout autre article personnel pour votre bien-être



COMITÉS AU SEIN DU CHSLD

COMITÉ MILIEU DE VIE

Le comité milieu de vie a pour fonctions :

- de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents à partir de projets milieu de vie,
- d'être un partenaire et collaborer avec le comité de résidents à l'actualisation de certains projets en lien avec le respect des droits de la personne (ex : activité de sensibilisation),
- de favoriser les interactions entre résidents/familles,
- de participer à l'amélioration de la qualité des soins et des services,
- de favoriser le maintien de l'autonomie.

La responsable milieu de vie assure le suivi des projets.

Nous vous invitons à participer activement à ce comité qui travaille à améliorer les conditions de vie des personnes hébergées. Renseignez-vous auprès de la directrice de votre CHSLD.



RENSEIGNE | ÉCOUTE | DÉFEND | ASSISTE | ACCOMPAGNE

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Le comité des résidents est le gardien des droits des résidents. Il veille à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des résidents auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des résidents, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident son action. Il doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

En vertu de l'article 209 de la LSSSS, le comité de résidents doit être composé d'au moins cinq membres élus par tous les résidents de l'établissement ou leur répondant.

Les répondants des résidents agissent en lieu et place de ceux-ci au sein du comité. Toute personne démontrant un intérêt certain pour les activités du comité de résidents peut également être élue membre du comité des résidents (exemple, parent, proche, bénévole).

Plus particulièrement, le comité a pour fonctions :

- de renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement,
- de défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou,
- à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès du CHSLD ou de toute autorité compétente
- identifier et mettre en place des projets à intérêt collectif pour les résidents, selon certains critères.

Le comité des résidents peut également défendre vos droits et intérêts en vous accompagnant dans vos démarches, y compris celle de remplir un formulaire d'insatisfaction ou de porter plainte.

Si vous désirez faire partie de ce comité, n'hésitez pas à vous adresser à la personne-ressource du comité des résidents de votre CHSLD. Le comité est souvent à la recherche de nouveaux membres. Vous pouvez consulter le répertoire téléphonique dans votre pochette d'accueil.

LA FONDATION GROUPE SANTÉ ARBEC

La Fondation Groupe Santé Arbec (ou Fondation GSA) est née à l'initiative de Paul Arbec, président-directeur général du Groupe Santé Arbec et vise à combler le plus possible l'écart entre les besoins des résidents hébergés dans les établissements du Groupe Santé Arbec et l'offre de services financée par le gouvernement.

Organisme de bienfaisance enregistré depuis le 11 septembre 2018, la Fondation GSA vise à améliorer les conditions des personnes en perte d'autonomie cognitive ou physique en leur offrant des services et des équipements visant à rétablir, maintenir ou améliorer leurs capacités mentales et physiques ainsi qu'en mettant sur pied des activités sociales et diversifiées à leur intention.

Sa mission est de recueillir des fonds afin de promouvoir, améliorer et contribuer à la qualité de vie et au mieux-être des résidents hébergés dans les centres d'hébergement de soins et de longue durée (CHSLD) et les ressources intermédiaires (RI) du Groupe Santé Arbec.

Lors de votre admission, un formulaire accompagnant votre contrat d'admission vous sera présenté afin d'accepter ou de refuser que la Fondation GSA communique avec vous pour vous informer sur les derniers développements, les campagnes, les activités en cours ou à venir.

Un dépliant et autres informations pertinentes ont été mis dans votre pochette.





**Bienveillance
Transparence
Créativité
Excellence**

www.groupesantearbec.com

www.chheather.com

www.chslddesmoulins.com

www.chsldmcduff.com

www.chsldlouisefaubert.com

www.margueriterocheleau.com

www.michelebohec.com

