

# **GUIDE D'ACCUEIL**

pour les résidents  
des CHSLD  
du CISSS de  
la Montérégie-Centre



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Mot de bienvenue</b>	<b>5</b>
<hr/>	
<b>1. Notre organisation</b>	
• Notre mission.....	6
• Notre philosophie.....	6
• Notre conception du milieu de vie.....	7
• Notre approche palliative.....	7
• Notre code d'éthique.....	7
• Notre politique sur la maltraitance.....	7
• La place des proches et des membres de votre famille.....	8
<hr/>	
<b>2. Notre offre de service</b>	
• Soins et services cliniques.....	9
- Soins infirmiers.....	9
- Soins d'assistance.....	10
- Services médicaux.....	10
- Services d'hygiéniste dentaire.....	10
- Services de réadaptation.....	11
- Ergothérapeute.....	11
- Technologue en physiothérapie.....	11
- Services liés à l'alimentation.....	11
- Nutritionniste.....	11
- Technicien en diététique.....	11
- Services psychosociaux.....	12
- Professionnel en travail social.....	12
- Conseiller en milieu de vie.....	12
- Éducateur spécialisé.....	12
- Techniciens en loisirs.....	12
- Service de soins spirituels.....	13
- Service de bénévolat.....	13
- Services de pharmacie.....	13
- Service de prévention et contrôle des infections.....	14
- Services de soins palliatifs et de fin de vie.....	14
• Services administratifs.....	14
- Accueil et réception.....	14
- Gestion.....	14
- Comptabilité : comptes à recevoir.....	14
• Services auxiliaires.....	15
- Alimentation.....	15
- Buanderie.....	16
- Hygiène et salubrité.....	17
- Maintenance.....	18
- Téléphonie et télécommunication.....	18

<b>3. Informations essentielles</b>	
• Accès au dossier médical.....	19
• Accompagnement – Soutien.....	19
• Aménagement de votre chambre.....	19
• Besoin spéciaux.....	20
• Câblodistribution (télévision) et Internet.....	20
• Climatiseur.....	20
• Communications.....	20
- Boîte à suggestions.....	21
- Tableau d'information destiné aux résidents et à leurs proches.....	21
- Communications aux résidents et à la famille.....	21
- Rencontres avec les résidents et leur famille.....	21
• Courrier et journaux.....	21
• Départ définitif du CHSLD.....	22
• Élections.....	22
• Gestion des risques.....	22
• Heures de visite.....	23
• Heure du lever et du coucher des résidents.....	23
• Incident et accident.....	23
• Insatisfactions ou plaintes.....	23
• Intimité et sexualité.....	23
• Objets de valeur : perte - bris - vol.....	24
• Assurance responsabilité civile et assurance de biens.....	24
• Pourboires et dons.....	24
• Présence des animaux.....	24
• Réunions de famille.....	24
• Sécurité et mesures d'urgence.....	25
• Services privés.....	25
• Sorties à l'extérieur et absence.....	26
• Stagiaires.....	26
• Stationnement.....	26
• Usage d'alcool.....	26
• Usage de drogue.....	26
• Usage de tabac.....	26
• Utilisation d'appareils électriques et électroniques.....	27
• Vêtements.....	27
<b>4. Articles fournis par l'établissement ou par les résidents</b>	
• Literie.....	28
• Matériel de soins.....	28
• Médicaments.....	28
• Produits d'hygiène personnelle.....	29
• Articles fournis par les résidents.....	29
<b>5. Comités au sein du CHSLD</b>	
• Comité milieu de vie.....	30
• Comité de résidents.....	30
<b>6. Conclusion</b>	<b>31</b>
<b>7. Lexique</b>	<b>31</b>
<b>8. Références</b>	<b>31</b>



# MOT DE BIENVENUE

Cher résident,  
Cher répondant,

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 dans une trajectoire de vie.

Vous êtes ici dans votre nouveau milieu de vie et sachez que les membres du personnel soignant, les professionnels, les médecins, les gestionnaires et les bénévoles ont à cœur de vous offrir des soins et des services de qualité qui répondront à vos besoins. Ils feront en sorte que votre expérience de vie parmi nous soit positive et agréable.

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.

Pour faciliter votre intégration, nous avons conçu ce guide d'accueil qui regroupe une foule de renseignements généraux qui s'appliquent au sein des CHSLD publics du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (CISSSMC). Nous espérons qu'il saura répondre à vos questions et vous permettra de connaître les services qui vous seront offerts. Nous vous invitons à le lire attentivement, à le conserver et à vous y référer, si nécessaire.

Au besoin, n'hésitez pas à communiquer avec le chef d'unité de votre centre, et ce, pour toutes questions ou préoccupations qui demeurent. Vous trouverez ses coordonnées dans la pochette d'accueil qui accompagne ce guide.

**La Direction programme  
de soutien à l'autonomie  
des personnes âgées**

# NOTRE ORGANISATION

# 1

## Notre mission

La mission d'un CHSLD est d'offrir 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 (article 83 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou LSSSS).

## Notre philosophie

Notre philosophie situe le résident et ses proches au cœur de nos préoccupations et l'approche que nous privilégions se veut :

### ADAPTÉE

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.

### GLOBALE

Vous serez considéré dans l'ensemble des dimensions biologique, psychologique, sociale, culturelle et spirituelle.

### INTERDISCIPLINAIRE

La participation active de tous les professionnels impliqués dans votre dossier sera sollicitée, et ce, à toutes les étapes de l'élaboration de votre plan d'intervention. Le plan d'intervention précise l'ensemble des soins et services qui vous seront individuellement offerts.

### PARTICIPATIVE

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 ainsi que lors des rencontres avec les divers professionnels afin d'évaluer vos besoins et d'ajuster ce plan en conséquence.

### PERSONNALISÉE

Vous serez accompagné par des intervenants qui respectent vos droits, votre intégrité, vos choix et vos habitudes de vie, selon les ressources disponibles.

### POSITIVE

L'accent sera mis sur vos capacités et vos forces pour les préserver le plus longtemps possible.



## Notre conception du milieu de vie

Un milieu de vie substitut est un milieu où :

- le résident vit en communauté;
- le résident et son répondant se sentent le plus possible comme chez eux;
- l'on tient compte des habitudes de vie, des préférences et des valeurs du résident, selon la disponibilité des ressources;
- les mots et les gestes sont respectueux et sécurisants.

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

- 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.

Enfin, notre conception du milieu de vie se veut évolutive. Nous croyons qu'il est de notre devoir de nous questionner, d'adapter et d'améliorer de façon continue nos pratiques.

## Notre approche palliative

L'approche palliative signifie que la qualité de vie, incluant la gestion des symptômes, est le but premier recherché par l'équipe de soins. Lorsque l'état de santé du résident diminue, il bénéficie de soins adaptés, 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

Le CISSSMC s'est doté d'un code d'éthique qui encourage l'intégration de ses valeurs dans les interventions par tous les moyens disponibles. Vous trouverez un dépliant explicatif dans votre pochette d'accueil.

## Notre politique sur la maltraitance

La maltraitance envers les personnes âgées 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. Vous avez des questions à ce sujet ? Vous pouvez vous adresser directement au chef d'unité ou, pour des informations supplémentaires, communiquer avec la **Ligne Aide ABUS AÎNÉS au 1 888 489-2287.**



## **La place des proches et des membres de votre famille**

Nous encourageons l'implication des proches et croyons que ces derniers jouent un rôle prépondérant pour votre bien-être. Vos proches sont les personnes qui vous connaissent le mieux. Leur présence et leur collaboration auprès de vous contribuent généralement à personnaliser les soins et les services et à assurer un sentiment de sérénité.

La participation de vos proches peut s'effectuer sur plusieurs plans :

- accompagnement aux rendez-vous;
- accompagnement dans la prise de décisions;
- accompagnement lors des activités;
- collaboration aux activités de la vie quotidienne telles que les soins d'hygiène, la coiffure, l'aide aux repas;
- soutien psychologique;
- participation aux différents comités, par exemple le comité de résidents et les comités consultatifs;
- 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 de votre plan d'intervention;
- choix de vos menus.



# NOTRE OFFRE DE SERVICE

# 2

La vie au sein d'un milieu de vie substitut est différente de celle vécue dans son propre domicile. Nous devons régulièrement nous ajuster pour trouver un juste équilibre entre vos besoins et ceux des autres résidents.

Dans ce contexte, par souci d'équité et considérant que les CHSLD font partie du réseau public des services de santé et des services sociaux du Québec, nous devons respecter l'offre de service générale présentée dans les pages qui suivent.

S'il s'avère que les membres de l'équipe en place ne peuvent pas répondre aux besoins d'un résident, l'accès à un autre service sera facilité (par exemple, le transfert dans une unité spécialisée).

## 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 palliatifs et de fin de vie. La section qui suit présente le détail de chacun des services cliniques qui vous seront 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.

À votre admission, nous vous transmettrons le nom de l'infirmière et des infirmières auxiliaires qui auront une responsabilité particulière à votre égard.

Les infirmières ont un rôle « pivot », c'est-à-dire qu'elles ont la responsabilité d'assurer l'évaluation, la coordination et le suivi de vos soins et de vos services. Elles effectuent également la liaison avec votre répondant.

Les infirmières auxiliaires travaillent en collaboration avec les infirmières et ont un rôle de personnes-ressources à votre égard. 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.



## 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.

## Services médicaux

Dès votre arrivée, un médecin vous sera attribué. Il vous visitera et vous recevrez 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 pendant toute la période de votre hébergement. Si vous avez des inquiétudes ou des questions au sujet de vos médicaments, n'hésitez pas à en parler à votre infirmière à tout moment.

Si votre état de santé le requiert, votre médecin pourra demander à ce que vous consultiez un médecin spécialiste. Dans un tel cas, nous vous demanderons ou nous demanderons à votre répondant de faire le nécessaire pour prendre un rendez-vous et de vous accompagner, le cas échéant, chez le spécialiste concerné. Certains médecins spécialistes se déplacent dans les CHSLD.

## Services d'hygiéniste dentaire

L'hygiéniste dentaire accompagne l'équipe de soins dans l'évaluation de la santé buccodentaire des résidents et l'offre de soins d'hygiène quotidiens de la bouche. Elle prodigue des soins buccodentaires préventifs périodiques (ex. : nettoyage et détartrage) déterminés par le dentiste et en lien avec les protocoles établis. Elle travaille de pair avec tous les professionnels afin d'assurer au résident une santé buccodentaire et une alimentation optimale.

**Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à vous informer auprès de votre infirmière.**



## Services de réadaptation

Les services de réadaptation sont assurés par un ergothérapeute et un technologue en physiothérapie. Ces derniers sont présents dans chacun des centres d'hébergement selon un horaire préétabli. Ces professionnels sont là pour vous aider à maintenir le plus possible votre autonomie, prévenir les détériorations et trouver des moyens pour compenser les fonctions atteintes. Leurs interventions ne visent pas une réadaptation active.

Pour connaître leur horaire dans votre CHSLD, vous pouvez consulter le babillard destiné aux résidents et aux membres des familles. Veuillez noter qu'il peut y avoir un délai d'attente pour avoir accès à certains services.

### Ergothérapeute

L'ergothérapeute est responsable de l'évaluation du positionnement au lit ou au fauteuil roulant et de l'évaluation du besoin en aides techniques (ex. : fauteuil roulant, orthèses et ustensiles adaptés). De plus, il contribue à l'évaluation du risque de chute, à la prévention des plaies et à l'aménagement sécuritaire de votre chambre.

### Technologue en physiothérapie

Le technologue en physiothérapie contribue à l'évaluation des transferts (ex. : transfert du lit au fauteuil roulant), de l'équilibre et des capacités à la marche ainsi que des besoins et de l'utilisation des aides techniques (cane, marchette, etc.). De plus, il contribue à l'évaluation du risque de chute, à la mise en place de mesures alternatives et à l'aménagement sécuritaire de votre chambre.



## Services liés à l'alimentation

Une équipe composée de nutritionnistes et de techniciens en diététique est disponible pour répondre à vos besoins liés à l'alimentation.

### Nutritionniste

Si une consultation en nutrition s'avère nécessaire, le technicien en diététique, votre infirmière ou votre médecin en fera la demande et un nutritionniste pourra vous rencontrer. Son rôle consiste notamment à évaluer votre état nutritionnel et à déterminer, de concert avec vous, une alimentation adaptée à vos besoins.

### Technicien en diététique

Lors de votre admission, un technicien en diététique vous rencontrera pour recueillir 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). Le technicien en diététique demeure en tout temps l'intermédiaire entre vous ou votre répondant et les Services alimentaires.

## Services psychosociaux

Les services psychosociaux sont assurés par des professionnels en travail social, un conseiller en milieu de vie, des éducateurs spécialisés, des techniciens en loisirs, des intervenants en soins spirituels et des bénévoles.

### Professionnel en travail social

Si l'intervention d'un professionnel en travail social s'avère nécessaire, celui-ci pourra vous rencontrer en consultation. Ses responsabilités sont notamment de procéder à l'évaluation psychosociale et d'intervenir pour améliorer ou restaurer le fonctionnement social des résidents.

Compte tenu des ressources disponibles, les consultations individuelles sont réalisées en fonction des priorités de l'établissement, telles que :

- toute situation qui menace la sécurité ou l'intégrité des résidents (ex. : évaluation de l'état mental, notamment pour le risque de suicide);
- les demandes en cas de maltraitance ou d'abus;
- les signalements au Curateur public;
- les demandes en vue de l'ouverture et la révision d'un régime de protection public;
- les requêtes en ordonnance d'hébergement.

Pour toute demande de nature privée (par exemple : homologation de mandat, curatelle privée), nous vous recommandons de recourir aux services d'un travailleur social au privé. Pour ce faire, vous pouvez consulter le site de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Vous y trouverez un répertoire des travailleurs sociaux qui œuvrent dans votre localité.

Enfin, en tant que répondant, si vous ressentez le besoin d'avoir du soutien psychosocial, sachez que ce type de service est disponible en CLSC.

### Conseiller en milieu de vie

Le conseiller en milieu de vie contribue à mettre en place les mesures nécessaires, en termes d'organisation du travail, d'aménagement de l'environnement physique et d'approche relationnelle afin d'assurer un milieu de vie adéquat.

### Éducateur spécialisé

L'éducateur spécialisé intervient particulièrement auprès des personnes manifestant des troubles du comportement. Il facilite l'adaptation du résident et soutient l'équipe de soins pour assurer un milieu de vie sécuritaire.

### Techniciens en loisirs

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 les différents centres d'hébergement. Certaines activités pourront nécessiter des frais additionnels. Le cas échéant, vous en serez informé à l'avance.

De plus, au courant des premières semaines suivant votre admission, un calendrier d'activités individuelles sera produit et affiché dans votre chambre. Les activités individuelles sont celles que vous aimez généralement accomplir seul, comme 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.

### Service de soins spirituels

Ce service est offert dans chaque CHSLD selon un horaire préétabli. 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 spirituel peut offrir divers rituels à des moments propices dans la vie d'un résident (avec ou sans prière) et la communion, au besoin. Pour toute demande sacramentelle (ex. : onction des malades) ou autre service religieux particulier, nous vous invitons à profiter de la présence du prêtre lors de la célébration ou à communiquer avec celui de votre paroisse ou votre représentant du culte.

Une célébration de la parole catholique a lieu chaque semaine et d'autres célébrations (religieuses ou laïques) s'ajoutent ponctuellement au programme d'activités. Pour toute demande en lien avec ce service, veuillez vous adresser à la réception de votre centre.

### Service de bénévolat

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, l'aide à l'alimentation, des visites d'amitié, de l'accompagnement à des rendez-vous médicaux ou autres.

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. Pour plus de détails ou pour vous joindre à l'équipe de bénévoles, communiquez avec l'animateur en loisirs de votre centre. Il vous fournira de plus amples renseignements à ce sujet.

### Services de pharmacie

Une équipe composée de pharmaciens et d'assistants techniques en pharmacie travaille en collaboration avec les médecins et l'équipe de soins afin de s'assurer de la qualité et de la sécurité du circuit des médicaments, de la prescription jusqu'à l'administration et au suivi des effets recherchés.

Les médicaments sont distribués par le personnel infirmier selon l'ordonnance médicale valide à votre dossier. Dans certains cas, l'auto-administration des médicaments est possible. Si vous désirez vous prévaloir de cette modalité, veuillez vous référer à votre infirmière.

L'indication pour laquelle vous recevez un médicament et les principaux effets secondaires possibles seront discutés avec vous ou votre répondant et consignés à votre dossier avant l'administration de la dose initiale, ainsi que lors des ajustements des doses ou des modifications des prescriptions. Votre médecin ou votre infirmière assurera le lien avec vous ou avec votre répondant, selon les modalités convenues lors de votre admission.

## **Service de prévention et contrôle des infections**

La prévention et le contrôle des infections (PCI) est prioritaire pour veiller au bien-être et à la sécurité de nos résidents. Un intervenant-formateur PCI est attribué à chacun de nos milieux de vie. Il s'assure de former et de soutenir le personnel dans l'application des mesures de prévention et de contrôle des infections. De plus, dans chacune des unités de nos centres, des « champions PCI » sont formés afin de promouvoir les bonnes pratiques auprès de leurs collègues et d'intervenir si une situation le requiert.

## **Services de soins palliatifs et de fin de vie**

En tout temps, vous pourrez avoir accès à des soins palliatifs et de fin de vie, et ce, directement au sein de votre CHSLD. Le moment venu, une évaluation de vos besoins à cet égard sera effectuée en collaboration avec vous ou votre répondant. Le plan de traitement sera alors ajusté pour prendre en considération cette étape importante.

## **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 la clientèle et les visiteurs. Au besoin, elle peut fournir des réponses à vos interrogations, particulièrement celles de nature administrative.

### **Gestion**

Le gestionnaire responsable de milieu de vie est en charge de l'ensemble des activités dans le centre d'hébergement. Il doit notamment s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins et services offerts au sein de celui-ci. Le chef d'unité est pour sa part responsable de coordonner les activités des membres du personnel à l'intérieur d'une unité et de veiller à la bonne marche des activités cliniques et administratives de son unité, tout en assurant un rôle de personne-ressource de premier plan pour la clientèle. Vous trouverez ses coordonnées dans le répertoire téléphonique inclus dans votre pochette d'accueil.

### **Comptabilité : comptes à recevoir**

Il incombe à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) de déterminer le montant de votre contribution mensuelle. Avant d'émettre 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. La facturation débute le jour de votre arrivée et est payable le premier jour de chaque mois.

Au cours des semaines suivant votre admission, vous ou votre répondant recevrez du Service des comptes à recevoir une documentation complète vous informant des modalités financières concernant votre séjour. D'ici là, si des précisions s'avèrent nécessaires, n'hésitez pas à visiter le site Internet de la RAMQ ou à consulter le dépliant prévu à cet effet dans votre pochette d'accueil.

## SERVICES AUXILIAIRES

### Alimentation

Nous souhaitons rendre votre expérience de repas agréable. Soucieux de votre santé, nous offrons des menus équilibrés et sains, conformément à la politique alimentaire de l'établissement.

Nous vous offrons trois repas par jour ainsi que des collations en après-midi et en soirée. À l'occasion, des repas thématiques vous seront servis (repas de Noël, jour de l'An, Pâques, fête des Mères, fête des Pères).

Un menu cyclique est établi et change toutes les deux saisons (menus d'hiver et d'été). À chaque repas (dîner et souper), deux choix de menus sont disponibles. Annuellement, nous organisons des rencontres où les résidents et leurs répondants sont invités à contribuer à la planification du menu de la saison suivante selon la popularité des mets servis. Enfin, le menu du jour est affiché dans la salle à manger et les menus cycliques sont affichés sur les babillards destinés à la clientèle.

Lors de votre admission, nous recueillerons vos commentaires concernant vos préférences alimentaires et vos exigences nutritionnelles individuelles et une réévaluation sera faite au besoin.

En plus de l'offre alimentaire standard, nous nous efforçons de répondre aux besoins et particularités de chaque résident. Il peut par ailleurs arriver que nous devions offrir une solution alternative à la demande exprimée, ou encore que nous demandions la collaboration de la famille ou du proche aidant afin de répondre adéquatement à la demande.

De façon générale, pour assurer une surveillance optimale, les repas du midi et du soir doivent être pris dans la salle à manger. De façon exceptionnelle ou dans une situation clinique particulière, il sera possible de prendre vos repas dans votre chambre. Un four à micro-ondes est aussi disponible sur chaque unité de vie.

Vous pouvez y réchauffer des repas préparés par vos proches, le cas échéant.

Vos parents et amis peuvent prendre le repas avec vous, et ce, à coût raisonnable. Ils peuvent vous accompagner dans la salle à manger, selon l'espace disponible. Une réservation est requise, auprès de la réception du centre, pour les groupes de plus de quatre personnes.

Enfin, lors des repas thématiques, les membres des familles et les proches des résidents sont invités à partager un repas communautaire sur réservation et moyennant certains frais. Nous vous invitons à surveiller l'information sur les babillards destinés à la clientèle.





## Buanderie

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. Ce service est offert gratuitement par l'établissement et il est effectué une fois par semaine.

Les vêtements personnels sont ceux qui sont portés couramment dans la vie quotidienne, tels que :

- robes de nuit et pyjamas;
- sous-vêtements et chaussettes;
- robe de chambre;
- blouses, chemises, chandails, vestes;
- pantalons, shorts, jupes;
- robes.

Le service de lavage et d'entretien normal des vêtements personnels comprend :

- le ramassage des vêtements sales;
- le lavage à la machine, en vrac, des vêtements de l'ensemble des résidents, sans distinction particulière (ex. : sans égard au type de tissus);

- l'utilisation d'assouplisseur;
- le séchage à la machine;
- le pliage;
- le rangement des vêtements dans votre chambre.

Le service de lavage et d'entretien normal des vêtements personnels 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 chacun est identifié avec vos nom et prénom à l'aide d'une étiquette préimprimée (indélébile). L'établissement ne pourra être tenu responsable de la perte des vêtements si cette condition n'est pas remplie au préalable. Par ailleurs, la production et la pose des étiquettes sont à vos frais.

Au moment de votre admission, un formulaire vous sera présenté dans lequel on vous demandera de procéder à votre choix concernant le lavage et l'entretien normal des vêtements. Si vous ou votre proche souhaitez entretenir vous-même vos vêtements, il est possible d'utiliser les laveuses et sècheuses de votre centre ou de le faire à l'extérieur. Vous devrez à ce moment vous procurer un panier ou un sac à linge distinct et le ranger dans votre chambre.

Tous les intervenants s'engagent à manipuler avec soin vos vêtements. Advenant malgré tout la perte ou le bris de vêtements, nous vous invitons à vous adresser au chef d'unité de votre centre.



## Hygiène et salubrité

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, de la commode et de votre pharmacie doit être assumé régulièrement par vos proches ou vous-même.

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-patient, luminaires, etc.).

Une fois par année

- un grand ménage comprenant le lavage des murs, des fenêtres, le décapage, le récurage et le cirage de plancher. En cette occasion, une planification avec les résidents, leur 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 (ventilateurs personnels, bibelots, etc.).

Enfin, votre contribution sera requise lors des changements de saison pour faire le ménage des tiroirs. Sachez également que les CHSLD ne disposent d'aucun espace d'entreposage réservé aux résidents.





## Maintenance

L'établissement 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. Si votre demande est acceptée, un choix de couleurs vous sera proposé selon la charte de couleurs prédéterminées par l'établissement. Il est également à noter que seul le personnel des services de maintenance est autorisé à effectuer des travaux de peinture ou tout autre travail, tel que l'installation de clous, vis, crochets, etc.

Pour plus d'information, pour consulter la charte de couleurs ou pour nous transmettre toute autre recommandation au sujet de l'entretien, vous êtes invité à vous adresser au chef d'unité de votre centre.

## Téléphonie et télécommunication

Un téléphone pour effectuer des appels locaux est mis à la disposition des résidents et visiteurs dans l'aire commune de chacun des CHSLD.

Par ailleurs, toutes les chambres sont munies d'une prise téléphonique pouvant accueillir un téléphone. Pour obtenir une ligne téléphonique ou interrompre ce service, vous devez communiquer avec le fournisseur disponible dans votre CHSLD. De plus, les frais d'installation, de services mensuels et de soutien sont à votre charge.

# INFORMATIONS ESSENTIELLES

# 3

## Accès au dossier médical

L'accès au dossier médical est protégé par des règles de confidentialité. Pour y accéder, nous vous invitons à consulter le Service des archives. Vous trouverez ses coordonnées dans la pochette d'accueil qui accompagne ce guide.

## Accompagnement – Soutien

Si vous avez un rendez-vous à l'extérieur et que vous devez être accompagné, vous devez solliciter vos proches ou un organisme communautaire qui offre ce genre de service. Dans certains CHSLD, des bénévoles sont aussi disponibles pour vous accompagner. N'hésitez pas à vous informer auprès de votre infirmière.

## 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. Généralement, le mobilier qui est mis à votre disposition est composé des meubles suivants :

- un lit;
- un bureau de chevet communément appelé « somno »;
- une table à roulettes;
- une garde-robe;
- une ou deux chaises pliantes pour vos visiteurs;
- un fauteuil droit, un fauteuil roulant ou un fauteuil gériatrique, en fonction de votre besoin.

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. L'installation devra être faite par le personnel de notre établissement à vos frais, s'il y a lieu.

Advenant une détérioration de votre état de santé, il est possible que nous exigions une réévaluation de l'aménagement de votre chambre. Cela pourrait entraîner un réaménagement de la chambre ou un retrait du mobilier vous appartenant afin d'assurer votre sécurité et celle du personnel. Dans certains cas très particuliers, vous pourriez être relocalisé dans une autre chambre. Dans de telles circonstances, le coût de l'hébergement pourrait être réajusté.

De façon générale, vous êtes encouragé à décorer votre chambre avec des objets significatifs (couvre-lit, rideaux, cadre). Cependant, compte tenu de la grandeur de la chambre, vous ne pourrez apporter qu'une certaine quantité de vos objets personnels. Nous vous invitons à vous informer auprès du chef d'unité du centre avant d'apporter une quelconque modification ou ajout à la chambre.



## 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;
- les soins et les prothèses dentaires.

Il est possible de recourir à ces biens et services par le biais de différents organismes comme la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ou la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), selon leurs critères d'admissibilité.

Dans le cas où vous ne seriez pas couvert par ces organismes, et sur présentation d'une ordonnance d'un professionnel, vous pourriez avoir à assumer entre 0 % et 100 % des frais, en fonction d'une échelle qui tient compte de votre revenu. Pour connaître les modalités précises vous concernant, vous êtes prié de joindre votre infirmière.

## Câblodistribution (télévision) et Internet

Il est possible d'apporter un téléviseur ou un ordinateur dans votre chambre si l'espace le permet. La taille maximale pour les téléviseurs est de :

- 19 pouces (49 cm) pour un téléviseur conventionnel;
- 22 pouces (56 cm) pour un téléviseur à écran plat.

L'installation de ces équipements, les abonnements mensuels qui y sont associés (par exemple : service de câblodistribution, ligne Internet) et leur réparation sont à vos frais. Par ailleurs, nous favorisons l'utilisation de bases de télévision fixes à déposer sur le mobilier.

Aucune coupole ne peut être installée sur les édifices. Dans certains cas, notamment si vous devez partager votre chambre avec une autre personne ou si vous souffrez de surdité, l'usage d'écouteurs personnels pourrait être exigé.

## Climatiseur

Toutes nos chambres sont équipées d'un climatiseur. Pour plus d'information à ce sujet, adressez-vous au chef d'unité.

## Communications

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. Un formulaire d'autorisation pour prendre des photographies est disponible dans votre pochette d'accueil.

De plus, pour faciliter les communications entre l'établissement et vous-même, nous vous encourageons à respecter les consignes suivantes :



- participer à la réalisation du plan de soins et à la rencontre de l'équipe interdisciplinaire auxquels vous êtes convié;
- informer votre infirmière ou le chef d'unité du centre 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 transfert d'information, différents outils de communication sont mis à votre disposition dans chacun des CHSLD.

### ✓ **Boîte à suggestions**

Située près de la réception, la boîte à suggestions permet de déposer tout commentaire ou toute suggestion que vous désirez transmettre à la direction.

### ✓ **Tableau d'information destiné aux résidents et à leurs proches**

Situé à l'entrée ainsi qu'à chacun des étages, ce tableau comporte l'information de nature générale qui s'adresse à tous les résidents et à leurs proches (ex. : calendrier des activités mensuelles, invitation aux familles, information du comité milieu de vie).

### ✓ **Communications aux résidents et à la famille**

De façon ponctuelle, des infolettres et des communiqués sont diffusés à nos résidents et à leur famille pour les tenir informés des faits saillants concernant nos milieux de vie. La diffusion par courriel est privilégiée.

### ✓ **Rencontres avec les résidents et leur famille**

Organisées à quelques reprises au cours de l'année, ces rencontres à l'intention des résidents et des familles ont pour but de leur transmettre de l'information, de favoriser un échange et de recueillir leurs préoccupations.

### **Courrier et journaux**

Si vous avez du courrier à poster, vous pouvez le remettre à la réception, correctement affranchi. L'agente administrative se chargera de le mettre à la poste. Si vous recevez du courrier (ex. : carte d'anniversaire, de Noël ou autres), nous nous chargerons de vous le distribuer.

Il est également possible de vous abonner aux journaux et magazines de votre choix, à vos frais. Cependant, il est fortement recommandé de faire parvenir votre facturation à votre nom ou à la personne responsable de la gestion de vos biens.



## Départ définitif du CHSLD

Dans le contexte où des usagers sont en attente d'une place en CHSLD, sachez que le centre dispose de 24 h pour admettre un autre résident. Conséquemment, lors d'un départ définitif, nous compterons sur votre collaboration ou celle de votre répondant pour libérer la chambre de son contenu, dès que possible. Au besoin, notre personnel rangera vos articles en lieu sûr et vous pourrez les récupérer au moment qui vous conviendra à l'intérieur d'un délai maximal de quatre semaines. Après ce délai, l'établissement se réserve le droit de disposer de vos effets personnels.

Suivant votre départ, le Service des comptes à recevoir vous retournera, à votre répondant ou à vous-même, toutes les sommes perçues en trop, à compter du jour de votre 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 fait tout ce qui

est en son pouvoir pour répondre aux besoins des résidents en fonction des règles établies (possibilité de tenir un bureau de vote itinérant au sein de certains centres).

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 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 maintenir en place les mesures alternatives à la contention qui ont été déterminées, s'il y a lieu.

D'autres mesures préventives sont notées dans le dépliant intitulé « *Ma sécurité et ma santé : des gestes simples pour m'en assurer* » qui se retrouve dans votre pochette d'accueil.

## Heures de visite

De façon générale, votre famille et vos proches peuvent vous visiter tous les jours. Les visiteurs sont cependant invités à agir avec calme et discrétion par respect pour l'ensemble des résidents.

Dans certaines situations, par exemple lors d'une pandémie, d'une éclosion de gastro-entérite ou d'influenza, il peut arriver que le CHSLD doive limiter le nombre de visiteurs le temps d'un retour à la normale. Si tel est le cas, vous en serez informé.

De plus, pour des raisons humanitaires, nous pourrions autoriser un de vos proches à demeurer sur place toute la nuit (par exemple : en situation de fin de vie).

## Heure du lever et du coucher des résidents

L'heure de votre lever et de votre coucher est déterminée lors de votre admission. 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 l'établissement, tout est mis en œuvre pour que l'environnement soit le plus sécuritaire

possible. Si toutefois un incident ou un accident (ex. : chute) vous impliquait, votre infirmière ou le chef d'unité vous informera ou informera votre répondant de la situation. Vous serez également informé des mesures prises pour contrer les conséquences et éviter qu'un tel événement ne se reproduise.

## Insatisfactions ou plaintes

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 votre infirmière ou avec le chef d'unité.

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. Des dépliants à cet effet sont disponibles dans votre pochette d'accueil.

Par ailleurs, si vous avez besoin d'être accompagné pour faire part de votre insatisfaction ou de votre plainte, vous pouvez joindre un membre du comité des usagers. Vous pouvez également communiquer avec un membre du Centre d'assistance et d'aide aux plaintes de la Montérégie. Vous trouverez les coordonnées de ces organismes 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 valeur : perte - bris - vol**

Nous vous recommandons de ne pas apporter de bijoux, d'œuvres d'art ou d'autres articles de valeur. De façon générale, l'établissement ne peut être tenu responsable de la perte ou de la disparition de vos biens de valeur et articles personnels.

Par ailleurs, nous vous demandons d'identifier tous vos articles personnels afin d'éviter qu'ils soient perdus ou remis à une mauvaise personne. Nous vous demandons notamment de procéder à l'identification par gravure des articles suivants :

- les prothèses dentaires et auditives ainsi que leur contenant;
- les lunettes ainsi que leur étui.

Les documents suivants doivent être apportés au centre et seront conservés dans votre dossier :

- carte d'assurance maladie;
- carte d'assurance sociale;
- copie du mandat d'inaptitude (s'il y a lieu);
- procuration ou testament de fin de vie (s'il y a lieu).

Enfin, nous vous suggérons de ne garder avec vous que l'argent de poche nécessaire. De plus, sachez que vous pouvez profiter d'un service de fidéicomis disponible auprès de la réception de votre CHSLD.

## **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. Pour plus d'information à ce sujet, veuillez vous référer au chef d'unité.

## **Pourboires et dons**

Les intervenants bénévoles ou salariés ne peuvent accepter, à titre personnel, des pourboires, dons en argent ou autres faveurs particulières. Cependant, nous vous encourageons à signifier votre appui en faisant un don à la fondation de votre choix.

## **Présence des animaux**

Sous certaines conditions, il est permis d'avoir un animal de compagnie dans votre chambre. Si tel est le cas, l'entretien de l'animal (nourriture, nettoyage de la cage) sera sous votre entière responsabilité ou celle de votre répondant. En cas d'indisposition pour d'autres résidents, le chef d'unité du centre se réserve le droit de limiter la présence des animaux au centre.

Sous certaines conditions, vos proches pourront venir vous visiter accompagnés de leur animal de compagnie. L'animal devra notamment être propre et en santé. 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.

## **Réunions de famille**

Des réunions de famille peuvent être organisées les soirs de semaine et les fins de semaine, en fonction de la disponibilité des locaux (par exemple : anniversaire). Vous êtes prié de joindre l'agente administrative de votre centre pour obtenir les modalités de réservation.

Par ailleurs, si votre réunion de famille a pour effet que vous ne prendrez pas votre repas régulier au centre, vous devrez en aviser votre infirmière 24 heures à l'avance afin d'annuler celui-ci auprès des Services alimentaires.



## Sécurité et mesures d'urgence

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 :

- système de caméra dans les aires communes (contrôle d'accès);
- portes d'entrée et de sortie principales au rez-de-chaussée codées permettant un contrôle de l'accès selon un horaire préétabli;
- système d'alarme relié à une centrale d'appels en cas d'urgence;
- gicleurs et autres dispositifs de sécurité.

De façon particulière, par exemple dans les unités de vie hébergeant une clientèle atteinte de déficit cognitif, des mesures supplémentaires peuvent être mises en place pour assurer la sécurité de la clientèle :

- balcons protégés;
- armoires et penderies verrouillées;
- miroirs incassables;
- portes munies d'un système de contrôle d'accès;
- accès limité aux appareils électriques.

En cas d'alarme, attendez les instructions du personnel.

## Services privés

Il est possible d'embaucher des ressources privées pour vous offrir des soins ou des services supplémentaires (ex. : massothérapie). À cet effet, certaines conditions s'appliquent et une entente préalable est requise avec les responsables de l'établissement. Ces services sont à vos frais et vous devez vous charger de joindre les professionnels concernés au besoin.

Afin d'éviter tout conflit d'intérêts, veuillez noter qu'il est interdit d'embaucher des membres du personnel de l'établissement pour des services privés.

Il est à noter qu'une coiffeuse est disponible dans chacun des CHSLD. Elle offre des services sur rendez-vous et à vos frais. Pour en connaître le détail, prière de consulter le dépliant disponible à cet effet 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.



## 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'en informer votre infirmière 48 h à l'avance et dès votre retour.

## Stagiaires

L'établissement ayant des ententes avec les maisons d'enseignement, nous accueillons, à différentes périodes de l'année, des stagiaires qui viennent compléter leur formation sous supervision, et ce, dans diverses disciplines.

## Stationnement

Des places de stationnement sont disponibles près de chacun des CHSLD. Elles sont identifiées à l'aide d'une affiche.

## 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. Le chef d'unité du centre se réserve le droit de limiter l'usage de l'alcool ou même de l'interdire en cas de problème.

## Usage de drogue

L'usage de drogue est soumis aux lois en vigueur.

## Usage de tabac

Seuls les résidents sont autorisés à fumer, incluant la cigarette électronique, dans les fumoirs aménagés à cette fin. De plus, il est possible que le port d'un tablier ignifuge soit demandé. Si tel est le cas, nous vous fournirons cet article. Advenant que, pour votre sécurité, vous nécessitez de l'assistance pendant que vous fumez, nous solliciterons vos proches ou un bénévole pour vous accompagner.

En vertu de la loi, les visiteurs doivent obligatoirement fumer à l'extérieur du centre. Il est également interdit de fumer sur les balcons.



## Utilisation d'appareils électriques et électroniques

Tous les appareils électriques ou électroniques doivent porter le sceau CSA et être vérifiés par l'équipe de la maintenance avant d'être branchés. Les fils des rallonges électriques doivent avoir trois conducteurs et ne jamais entraver la circulation.

Pour des raisons de sécurité, aucun appareil produisant de la chaleur n'est accepté dans les chambres (ex. : grille-pain, bouilloire, couverture chauffante, chauffage d'appoint, micro-ondes).

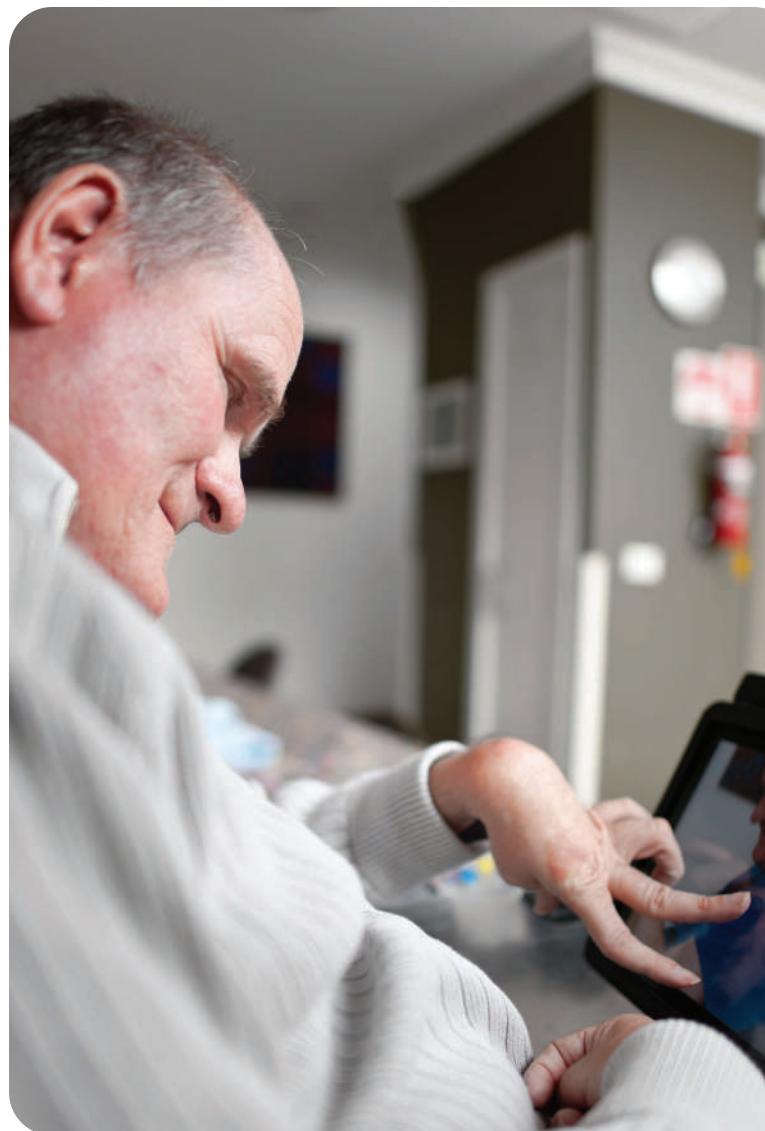
De plus, dans le contexte où les circuits de distribution électrique des chambres ne sont pas adaptés pour recevoir de nombreux appareils électriques, veuillez prendre note que les réfrigérateurs ou tout autre appareil électrique semblable (ex. : refroidisseur d'eau, congélateurs, etc.) ne sont pas autorisés dans les chambres des résidents.

Enfin, dans certaines circonstances (capacité électrique limitée du centre, espace restreint, etc.), il est possible qu'on vous demande de limiter l'usage de certains appareils.

## Vêtements

Nous vous incitons à porter vos vêtements personnels, en prévoyant une quantité suffisante pour une semaine complète. 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.

Des vêtements adaptés à la condition de certains résidents pourraient être requis. Ces résidents sont ceux dont la mobilité physique est réduite, qui présentent des troubles cognitifs ou qui nécessitent l'utilisation d'un lève-personne. Au terme d'une évaluation qui sera faite par



l'un de nos professionnels, s'il s'avère que cette situation est la vôtre, vous aurez la possibilité d'adapter personnellement vos vêtements, d'avoir recours à une couturière (à vos frais) ou de les acheter déjà adaptés.

## ARTICLES FOURNIS PAR L'ÉTABLISSEMENT OU PAR LES RÉSIDENTS

Les articles suivants peuvent être fournis par l'établissement :

### 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 et voir à leur entretien par vous-même. Il en va de même pour les serviettes et les débarbouillettes.

### Matériel de soins

Le matériel nécessaire aux soins des résidents (par exemple : pansements, seringues), de même que certains équipements utilisés par ces derniers à des fins thérapeutiques (par exemple : concentrateur à oxygène) sont généralement fournis par l'établissement.

### Médicaments

Dans la mesure où les médicaments qui vous sont prescrits font partie du formulaire pharmacothérapeutique du CISSSMC, ceux-ci vous seront offerts gratuitement. Certains médicaments en vente libre ou produits naturels pourraient être à votre charge. Dans ces cas précis, vous serez avisé des procédures pour vous procurer ces produits. De plus, si vous utilisez certains médicaments en vente libre ou des produits naturels, vous devez en tout temps informer votre médecin puisqu'ils pourraient occasionner des interactions ou effets indésirables en lien avec votre médication prescrite.



## Produits d'hygiène personnelle

- articles en papier, dont les mouchoirs et les produits d'incontinence
- crème pour le corps
- shampoing régulier
- désodorisant
- savon de toilette
- dentifrice
- brosse à dents
- rince bouche
- nettoyant à prothèses dentaires

Ces articles sont fournis par l'établissement. 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 doivent être fournis par les résidents. Nous vous invitons à consulter la liste de ces articles dans votre pochette d'accueil.

# 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 ou le comité des usagers 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.

Il est généralement composé du conseiller en milieu de vie, du chef d'unité, du technicien en loisirs et d'un représentant des résidents (ex. : membre du comité de résidents ou répondant d'un résident) pour les centres d'hébergement visés.

Nous vous invitons à participer activement à ce comité qui travaille à améliorer les conditions de vie des personnes hébergées.

## Comité de résidents

Le comité de résidents est un comité qui est prévu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux et doit être institué au sein de chacun des CHSLD. Les membres de ce comité travaillent conjointement avec les membres des comités des usagers. D'ailleurs, un membre du comité de résidents de chacun des CHSLD siège au sein du comité des usagers où il fait rapport des activités réalisées au sein de son CHSLD et du vécu des résidents.

Ce 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 le degré de satisfaction des usagers 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.

Pour vous adresser à un membre du comité des résidents de votre CHSLD, vous pouvez consulter le répertoire téléphonique dans votre pochette d'accueil.

Le comité de résidents possède son propre tableau d'information. Il est situé au rez-de-chaussée du centre. Nous vous invitons à le consulter régulièrement.

---

## CONCLUSION

---

Nous espérons que ce guide a répondu à vos questions et qu'il vous permettra d'entreprendre cette nouvelle expérience de vie avec confiance.

Pour toute information supplémentaire, n'hésitez pas à vous adresser aux membres de l'équipe de proximité (infirmière pivot, infirmières auxiliaires ressources et préposés accompagnateurs) qui sont à votre disposition pour vous offrir vos soins et vos services.

Ensemble, ils s'efforceront de répondre à vos interrogations et au besoin, ils vous dirigeront vers la personne qui saura vous répondre.

En tout temps, si vous souhaitez nous transmettre des pistes d'amélioration, n'hésitez pas à communiquer avec le chef d'unité de votre centre.

---

## LEXIQUE

---

CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSSMC	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec

---

## RÉFÉRENCES

---

Guide d'accueil du résident en CHSLD. Centre de santé et de services sociaux de la Haute-Yamaska.

Guide d'accueil des résidents. On prend soin de notre monde. Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu–Rouville.

Guide d'accueil pour les résidents en Centre d'hébergement. Centre de santé et de services sociaux Champlain–Charles-Le Moyne.

6

7

8

[www.santemonteregie.qc.ca](http://www.santemonteregie.qc.ca)

**Centre intégré  
de santé et de  
services sociaux de  
la Montérégie-Centre**

**Québec** 

© Produit par le CISSS de la Montérégie-Centre  
Révisé en janvier 2024

CRÉDITS PHOTOS : ADOBESTOCK ET ISTOCKPHOTO