

Bienvenue

Notre équipe est heureuse de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue dans votre nouveau milieu de vie.

Ici, vous êtes chez vous.



Durant votre séjour, nous aurons à cœur de :

- Respecter vos goûts, vos différences et votre liberté;
- Vous offrir un milieu chaleureux, humain et respectueux;
- Vous écouter et vous comprendre en considérant vos valeurs, vos coutumes et vos croyances;
- Vous offrir un milieu de vie adapté à vos capacités et à vos forces, axé sur la valorisation de votre potentiel personnel, vous permettant de continuer à vous réaliser;
- Favoriser vos échanges avec vos proches, le personnel et les membres de la communauté.

Vos proches sont invités à s'impliquer dans tous les aspects de votre vie afin qu'ensemble, nous puissions contribuer à votre mieux-être.

Table des matières

Message aux proches	0
Milieu de vie	0
Mission	0
Valeurs	0
Savoir-être	0
Arrivée	0
Préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur	0
Histoire de vie	0
Chambre	0
Téléphone et téléviseur	0
Rangement	0
Biens personnels et objets de valeur	0
Produits d'hygiène	0
Séjour	0
Visiteurs	0
Stationnement	0
Sorties extérieures personnelles	0
Pourboires et cadeaux individuels	0





Sécurité	0
Usage du tabac et autres substances combustibles	0
Prévention des infections	0
Chutes	0
Services	0
Évaluation de vos besoins	0
Soins infirmiers et d'assistance	0
Médical	0
Animation et loisirs	0
Professionnels	0
Pharmacie	0
Alimentation	0
Besoins spécifiques	0
Spirituel	0
Courrier	0
Coiffure et soins de pieds	0
Buanderie	0
Entretien ménager	0
Services administratifs	0
Particularités d'admission et de fin de séjour	0
Sondage de satisfaction	0
Comité des résidents	0
Fondations et bénévoles	0
Charte de bienveillance	0
Plaintes	0

Message aux proches

Votre participation

Il est très important que vous conserviez des liens étroits avec votre proche hébergé. Ils l'aideront à satisfaire ses besoins de socialisation et d'affection. Ce contact lui servira à maintenir la relation avec ce qui a été significatif dans sa vie. Le personnel soignant aura possiblement besoin, par vos témoignages, de mieux connaître votre proche hébergé. Nous encourageons fortement votre présence et votre participation.

Votre participation à la vie quotidienne du résident peut s'effectuer de plusieurs façons. **Vous pouvez, par exemple :**

- L'accompagner aux activités de loisir organisées par l'établissement;
- Le divertir en écoutant de la musique ou en faisant toutes autres activités significatives pour lui;
- L'accompagner dehors (après avoir avisé un membre du personnel soignant);
- L'aider à s'alimenter si sa condition le nécessite.

Ces moments sont des périodes privilégiées pour votre proche hébergé.

Par souci de sécurité, l'aide à l'alimentation doit être effectuée seulement pour votre proche. D'ailleurs, avant de l'aider à s'alimenter, demandez au personnel soignant de vous expliquer les particularités à considérer. **Et, assurez-vous de :**

- Vous laver les mains avant et après l'aide à l'alimentation;
- Vous placer à la hauteur de votre proche;
- Respecter son rythme et son autonomie;
- Respecter sa diète;
- Ne pas mélanger les aliments ou modifier les textures;
- Aviser le personnel soignant de toute problématique observée.

N'hésitez pas à nous partager de l'information pour que nous puissions mieux connaître votre proche hébergé.



L'entrée d'un proche en centre d'hébergement peut être éprouvante. Il est normal de vivre une gamme importante d'émotions et de prendre du temps pour s'adapter à cette nouvelle situation.

En cas de besoin, vous pouvez communiquer avec l'organisme communautaire l'APPUI au 1 855 852-7784 pour connaître les ressources disponibles près de chez vous afin de vous soutenir.

Proche hébergé atteint de trouble cognitif

Avec la maladie, il peut arriver que les souvenirs de votre proche s'embrouillent progressivement. Cependant, la présence d'une personne connue demeure toujours rassurante. Même lorsque la mémoire efface les noms et les visages, des choses simples peuvent faire la différence : un sourire, une tonalité de voix douce, un toucher, l'odeur d'un parfum, etc.

Si vous avez besoin d'aide pour mieux comprendre la maladie de votre proche, le personnel soignant peut vous conseiller afin de vous aider à entrer en communication avec lui.

Premier répondant

Nous vous transmettons de l'information sur votre proche par le biais du premier répondant identifié. Ce répondant doit être choisi par votre proche hébergé, s'il en a la capacité. Autrement, les proches doivent le déterminer. Le personnel de soin communiquera régulièrement avec ce dernier pour le faire participer à certaines décisions. Le répondant aura la responsabilité de tenir les autres proches informés de toute évolution dans la condition du proche hébergé.



Cette icône vous indique dans le guide à quel moment votre participation est particulièrement appréciée.

Prévention des chutes

Les chutes sont des accidents qui sont malheureusement fréquents. Les proches ont un rôle primordial pour les prévenir. **Voici quelques conseils :**

- Veillez à ce que votre proche possède des chaussures adaptées (bonne grandeur, antidérapantes, etc.);
- Assurez-vous de la bonne grandeur des vêtements : ni trop longs, ni trop grands;
- Gardez un espace suffisant pour circuler autour du lit et dans la chambre, ne jamais encombrer l'espace;
- Installez une veilleuse, au besoin;
- Assurez-vous que l'auxiliaire de marche (marchette, canne, etc.) soit à la portée du résident lorsque vous le quittez.



Milieu de vie

Mission

Ici, vous êtes dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Sa mission est encadrée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Un CHSLD offre, de façon temporaire ou permanente, un milieu de vie aux personnes ne pouvant plus demeurer dans leur milieu de vie naturel en raison de leur perte d'autonomie.

Ce milieu doit offrir des services pour répondre aux différents besoins de ses résidents. Des soins de qualité sont offerts, de l'arrivée d'un résident jusqu'à sa fin de vie.

Chaque CHSLD accueille une clientèle variée. Certaines personnes sont lucides, mais physiquement dépendantes. D'autres ont préservé leur mobilité, mais ont des atteintes cognitives sévères. Plusieurs ont des problèmes de santé exigeant une expertise particulière.

Valeurs

Nous convenons de vous placer, ainsi que vos proches, au cœur de nos actions en respectant les valeurs suivantes :

- **L'humanisme** : vous accompagner en respectant la personne que vous êtes;
- **L'adaptabilité** : innover pour vous offrir des soins et des services de qualité;
- **L'engagement** : nous investir auprès de vous.

**Vous pouvez consulter notre code d'éthique.
Il se trouve dans votre pochette.**



Savoir-être

Les comportements violents, le harcèlement psychologique et sexuel, l'intimidation, les menaces verbales ou physiques et autres agissements inadéquats, peu importe de qui ils proviennent, ne sont pas tolérés dans votre milieu de vie.

Arrivée

Le jour de votre arrivée, vous êtes accueilli par un membre du personnel. Il vous accompagne à votre chambre, vous présente ses collègues, vous guide et répond à vos questions.

De l'aide est offerte pour remplir certains documents. Nous prenons ensuite votre photo pour que notre équipe puisse bien vous identifier lorsque vous recevez un soin ou un service.

Préposé aux bénéficiaires (pab) accompagnateur

Vous ferez rapidement connaissance avec le préposé aux bénéficiaires qui vous sera désigné. Il est présent de façon régulière auprès de vous, permettant la création de liens significatifs. De par cette proximité, il deviendra le porte-parole de vos habitudes, de vos désirs et de vos préférences. Il contribue à une meilleure personnalisation des soins et des services que vous recevez et à leur suivi, tout en favorisant la communication avec vos proches.

Histoire de vie

Votre histoire nous intéresse! Afin de mieux vous connaître et d'établir un contact privilégié avec vous, nous vous invitons à remplir le document histoire de vie inclus dans votre pochette d'accueil. Nous vous demandons de le remettre à un membre de l'équipe de soins, comme votre préposé aux bénéficiaires accompagnateur, dans un délai de deux semaines.

Avec votre consentement, cette information sera affichée dans votre chambre pour que le personnel de votre centre d'hébergement puisse mieux vous connaître et personnaliser l'accompagnement qu'il vous offre.

Chambre

Une chambre vous est offerte selon vos besoins et les disponibilités du moment.

Votre chambre est meublée et possède toutes les commodités. Nous vous encourageons à la décorer à votre goût : couvre-lit, photos, cadres, etc. Pour fixer des objets au mur, adressez-vous à votre préposé aux bénéficiaires accompagnateur ou à un autre membre du personnel soignant.

Vous pouvez apporter vos appareils : radio, téléviseur, ventilateur, réveille-matin. Ils doivent, ainsi que les rallonges électriques utilisées, être conformes aux normes de sécurité.

Chambre (suite)

Nous vous remercions d'éviter les objets encombrants, dangereux ou fragiles afin d'assurer votre sécurité et celle du personnel. Vous désirez ajouter d'autres biens personnels (réfrigérateur) ou meubles dans votre chambre? Parlez-en d'abord à votre préposé aux bénéficiaires accompagnateur ou à un autre membre du personnel soignant.

Vous êtes responsable de l'entretien et de la réparation de vos objets, meubles et appareils électriques ou électroniques.

Par mesure de sécurité, grille-pain, chaufferette, bouilloire, fer à repasser, coussin ou couverture électrique, lampion et chandelle ne sont pas permis.



Les fauteuils doivent être recouverts de cuirette ou de vinyle afin de permettre une désinfection adéquate.

Noter qu'il se peut que lors de situations cliniques particulières, nous soyons contraints de vous transférer de chambre. Soyez assuré que nous vous aviserons à l'avance.

Téléphone et téléviseur

Toutes les chambres ont une prise téléphonique et un accès au câble. Vous pouvez apporter votre téléphone et votre téléviseur à écran plat. La dimension maximale de votre téléviseur est précisée dans le document concernant le service de câblodistribution de votre pochette. Vous pouvez apporter vos écouteurs individuels afin de faciliter votre écoute.

Dans certains centre d'hébergement, le service de câblodistribution et de téléphonie est fourni moyennant un tarif mensuel. Lorsque ce n'est pas le cas, les coordonnées des fournisseurs locaux vous sont remises sur demande. Ces services, ainsi que leur installation, sont à vos frais.

Rangement

L'espace limité de rangement ne permet pas d'entreposer vos vêtements hors saison et vos objets personnels volumineux. Veillez à prendre des arrangements pour en assurer l'entreposage. Nous vous demandons également de ne pas laisser s'accumuler d'articles, afin d'éviter l'encombrement de votre chambre.

Biens personnels et objets de valeurs

Nous ne pouvons pas être tenus responsables du bris, de la perte ou de la disparition de vos biens personnels (bijoux, souvenirs, etc.). Nous vous recommandons fortement de maintenir une couverture d'assurance pour vos biens personnels, de même qu'une en responsabilité civile.

Produits d'hygiène

Nous vous offrons gratuitement les produits suivants :

- Savon
- Déodorant
- Papier mouchoir
- Shampoing
- Dentifrice
- Papier hygiénique
- Crème hydratante
- Produit d'incontinence

**Vous pouvez également utiliser les produits de votre choix.
Vous devez cependant en faire l'achat.**



Les produits à apporter sont :

- Brosse à dents
- Produits pour prothèse dentaire
- Rasoir électrique
- Peigne
- Fixatif
- Gel
- Crème solaire
- Rince-bouche
- Produits de rasage
- Brosse
- Revitalisant
- Produits de beauté
- Lime
- Coupe-ongle

Visiteurs

Vos visiteurs sont les bienvenus. Les heures de visite ne sont pas restreintes tant que vous respectez la tranquillité des autres résidents.

Nous invitons votre famille et vos proches à participer à vos soins, ainsi qu'aux activités tenues au centre d'hébergement.

La visite de votre animal de compagnie est permise. Des consignes précises doivent cependant être suivies pour des raisons de santé et de sécurité. Pour les connaître, renseignez-vous auprès de votre préposé aux bénéficiaires accompagnateur ou d'un autre membre du personnel soignant. L'entrée d'un animal peut être refusée si ces consignes ne sont pas respectées.

Stationnement

Vos proches ont accès gratuitement au stationnement des visiteurs. Si celui de votre centre d'hébergement est payant, deux permis leur sont offerts pour qu'ils puissent y laisser leur voiture sans frais. L'information sur le stationnement vous sera transmise lors de votre accueil.

Sorties extérieures personnelles

Vous prévoyez faire une sortie extérieure personnelle? Avisez un membre du personnel soignant afin que nous puissions préparer ce dont vous aurez besoin. Vous devez effectuer la réservation et assumer les frais de votre transport.

Besoin d'un transport adapté? Renseignez-vous auprès d'un membre du personnel soignant, il se fera un plaisir de vous aider.

Pourboires et cadeaux individuels

Le personnel ne peut pas accepter des pourboires ou des cadeaux. Si vous désirez nous témoigner de la reconnaissance, vous pouvez le mentionner à un membre du personnel soignant, qui va transmettre votre message au personnel.

Sécurité

Nous avons à cœur de maintenir votre autonomie dans un environnement sécuritaire.

Toutes les chambres, de même que les toilettes et les salles de bain, ont un système d'appel que vous pouvez utiliser si vous avez besoin d'aide. De plus, votre centre d'hébergement est muni d'un système d'alarme en cas d'incendie. S'il y a une alarme générale, attendez les instructions du personnel.

Usage du tabac et autres substances combustibles

Nous vous offrons un environnement sans fumée. Sachez que des règles encadrent l'utilisation des produits du tabac, de la cigarette électronique ou de toutes autres substances combustibles dans votre centre d'hébergement. Des directives sont aussi à votre disposition concernant la consommation de cannabis récréatif fumé ou vapoté et à usage thérapeutique. Des questions? N'hésitez pas à vous informer auprès du personnel soignant.

Chutes

Plusieurs personnes admises en centre d'hébergement sont à risque de chutes en raison de leur condition de santé. Le personnel s'efforce de mettre en place des actions préventives.

À votre arrivée, vous serez évalué afin de connaître votre risque de chuter. Des mesures, comme l'utilisation d'une marchette ou d'une canne, pourraient vous être proposées pour assurer votre sécurité.

Mesures de contrôle ou d'isolement

Nous nous engageons à suivre les bonnes pratiques et les orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle et d'isolement.

Les mesures de contrôle et d'isolement consistent à empêcher ou à limiter la liberté de mouvement d'une personne en utilisant la force humaine, un moyen mécanique ou la privation d'un moyen utilisé pour pallier un handicap.



L'utilisation de la contention est exceptionnelle. Elle s'effectue toujours en dernier recours, après l'application de toutes les mesures alternatives possibles et dans les cas où vous représentez un danger pour vous-même ou autrui. Vous ou vos proches serez impliqués dans le processus décisionnel quant à l'utilisation de ces mesures.

Nous favorisons la mise en place de stratégies pour éviter de restreindre vos mouvements. Par exemple, nous pouvons utiliser une technologie d'aide à la surveillance telle que le tapis détecteur de mouvements.

Prévention des infections

Afin de diminuer le risque de transmission d'infections dans votre milieu de vie, voici des moyens simples et efficaces à adopter :

Se laver les mains :

- Avant de sortir de votre chambre ou d'y retourner;
- Après être allé aux toilettes;
- Après vous être mouché, avoir éternué ou toussé;
- Avant de manger;
- Si vos mains sont visiblement sales.

Si vous tousez :

- Faites-le dans le pli de votre coude;
- Lavez vos mains souvent (après vous être mouché, avoir éternué ou toussé);
- Portez un masque (si vous avez de la toux et de la fièvre).

Vaccination contre la grippe (influenza) :

- Le vaccin vous sera offert chaque automne;
- La vaccination est le meilleur moyen de vous protéger contre la grippe et ses complications.

Précautions supplémentaires :

- Selon le type de virus ou d'infection présent dans votre milieu de vie, certaines mesures supplémentaires peuvent être prises pour vous protéger (port d'une blouse et de gants par le personnel, port du masque et retrait à la chambre pour le résident);
- Le retrait d'un résident à sa chambre est une mesure temporaire qui permet d'éviter la transmission de l'infection aux autres résidents, au personnel, aux bénévoles et aux visiteurs;
- Il est important de respecter les mesures affichées à la porte de votre chambre pour prévenir les infections;
- Il est possible que les visites soient interdites pour un certain temps afin d'éviter la propagation des microbes;
- Au besoin, posez vos questions à un membre du personnel soignant.

Consignes pour les visiteurs

- Vos visiteurs doivent reporter leur visite s'ils sont malades (grippe, gastro-entérite, fièvre);
- Ils doivent respecter les consignes du personnel soignant pour prévenir les infections.

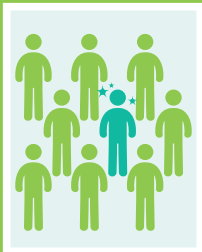
Plus votre environnement est dégagé, plus il est facile pour les équipes d'hygiène de procéder à la désinfection de votre environnement.



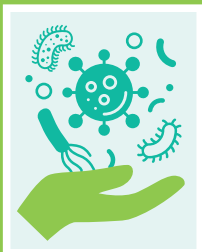
L'hygiène des mains prévient les infections transmises en milieu de soins.

LAVEZ-VOUS LES MAINS!

Le saviez-vous?



1 usager sur **9**
au Canada contractera
une infection durant
son hospitalisation.



Les germes
se transmettent de
différentes façons,
notamment par
les mains.



Plusieurs de ces
infections peuvent être
évitées avec une bonne
**HYGIÈNE
DES MAINS.**

**« Vous pouvez me
le demander! »**

L'hygiène des mains est la responsabilité
de tous. Les usagers et leurs proches
PEUVENT demander aux professionnels
de la santé s'ils se sont lavé les mains.

VOUS ÊTES UN USAGER OU UN VISITEUR?



1 Après être allé
aux toilettes



2 Avant de manger



3 Après avoir
toussé ou
vous être mouché



4 En sortant
de la chambre



Source :

Le contenu de ce document est inspiré de l'image infographique « Hand Hygiene Infographic » apparaissant sur le site Internet du Hamilton Health Sciences Hospital.



Services

Évaluation de vos besoins



Au cours des quatre à six semaines suivant votre arrivée, une rencontre avec une équipe soignante et autres professionnels est planifiée. Vous et votre répondant êtes invités à y participer. La rencontre vise à évaluer l'ensemble de vos besoins et à établir votre plan d'intervention interdisciplinaire. Ce plan précise les services dont vous avez besoin.

Cette rencontre est planifiée chaque année ou lorsque votre condition de santé le nécessite.

Soins infirmiers et d'assistance

Une équipe de soins, compétente et soucieuse de votre bien-être, vous accompagne 24 heures sur 24 au quotidien pour les activités d'hygiène, d'alimentation, les soins de confort et les activités de loisir.

L'équipe est composée d'un chef de service, d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires. Un plan d'accompagnement individuel quotidien est élaboré avec votre collaboration et celle de vos proches. Nous pouvons ainsi identifier vos besoins et vous assurer une approche personnalisée. Le maintien de votre autonomie et de votre bien-être, tout en respectant vos capacités et vos préférences, est prioritaire pour nous.



Médical

Dans chaque centre d'hébergement, une équipe de médecins vous offre des soins médicaux et un service en cas d'urgence (sur appel, 24 heures sur 24). Le médecin vous visitera à votre chambre. Si les examens et les soins dont vous avez de besoin doivent vous être offerts à l'hôpital, nous vous proposerons de vous y rendre. Vos proches sont invités à vous accompagner lors de vos rendez-vous médicaux ou autres examens. Notre personnel s'occupera de la prise de vos rendez-vous, de votre transport et, au besoin, de la présence d'un accompagnateur, selon vos besoins de santé.





Animation et loisirs

L'intervenant en loisir coordonne, planifie et anime des activités de loisirs communautaires, de groupes et individuelles. Pour offrir des loisirs variés, des bénévoles, des professionnels et des membres de l'équipe de soins viennent soutenir l'intervenant en loisir. Cela permet de vous offrir des activités physiques, intellectuelles, sociales, spirituels et artistiques adaptées à vos besoins et à vos préférences. Ces activités ont un but thérapeutique pour stimuler vos sens tout en vous accordant un moment de bien-être et de plaisir. Elles vous permettent également de socialiser.

Vos proches sont encouragés à participer aux différentes activités en vous accompagnant à celles-ci. Aussi, du matériel est disponible dans chaque milieu d'hébergement pour faire des activités avec vos proches. Ces activités sont importantes. Elles vous permettent de passer des moments de qualité avec les personnes qui sont significatives pour vous.



L'internet est accessible dans tous les centres d'hébergement. Vous pouvez utiliser cette technologie avec votre tablette électronique, ordinateur et autres pour entrer en communication avec vos proches. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Professionnels

Divers services professionnels, tels que des services psychosociaux et de nutrition, sont offerts dans nos centres d'hébergement. Ils vous seront fournis sur recommandation du médecin ou du personnel soignant.

Nous offrons des services de réadaptation pour maintenir votre autonomie le plus longtemps possible, et ce, en étroite collaboration avec l'équipe de soins. Après l'évaluation de vos besoins, l'équipe de réadaptation établira avec vous un plan pour maintenir vos capacités. Elle verra à vous procurer les équipements d'appoint requis, tels qu'un fauteuil gériatrique, un fauteuil roulant, une marchette, etc.

Pharmacie

Un service de pharmacie dessert chaque centre d'hébergement. Le coût des médicaments prescrits inscrits au formulaire de la Régie de l'assurance maladie du Québec sont inclus dans votre service d'hébergement. Si ce n'est pas le cas, le pharmacien pourra, avec l'accord de votre médecin, vous fournir un substitut. S'il n'est pas possible d'avoir de substitut, vous devrez assumer le coût du médicament. Nous vous aviserons si un tel cas se présente.

Alimentation

Nous accordons une attention particulière à la période des repas parce que nous savons qu'elle est une activité sociale importante pour beaucoup de résidents.

Lors de votre arrivée, un employé vous rencontrera afin de connaître vos goûts et vos préférences alimentaires. Vos repas seront personnalisés selon l'offre alimentaire disponible, vos goûts ainsi que votre condition médicale. Au cours de votre séjour, votre menu pourra être ajusté selon l'évolution de vos besoins et vos habitudes alimentaires.

Les menus sont affichés dans la salle à manger. Un choix alternatif est offert aux personnes ne souhaitant pas manger le repas du jour qu'il a préalablement choisi.

Les repas sont servis selon votre condition ou votre préférence : à votre chambre ou à la salle à manger. Des collations sont également servies en après-midi et en soirée.



Vos visiteurs peuvent prendre un repas à la cafétéria (les heures d'ouverture et le coût des repas pour les visiteurs sont indiqués à l'entrée de la cafétéria). Vos proches peuvent aussi vous apporter des plats ou des collations que vous aimez et qui sont adaptés à votre situation de santé.

Besoins spécifiques

Pour combler vos besoins spécifiques (prothèses dentaires, lunettes, appareil auditif, fauteuil et base roulante), le ministère de la Santé et des Services sociaux a établi des modalités d'aide financière. Ces modalités sont spécifiques à votre situation financière en vue d'obtenir une aide pour vos besoins spécifiques. Pour plus de renseignements, communiquez avec l'agente de l'accueil du centre d'hébergement.

Spirituel

L'intervenant en soins spirituels offre un service d'aide et de soutien moral, spirituel ou religieux et éthique aux résidents et à leurs proches. En lien avec l'équipe de soins, dans le respect des croyances, un accompagnement spirituel personnalisé peut être offert. Au besoin, un leader religieux peut être appelé.

Courrier

Le service de courrier est offert. Vous pouvez poster vos lettres après les avoir affranchies selon les tarifs en vigueur. Informez-vous auprès du personnel de soin pour connaître le lieu de collecte du courrier.

La distribution du courrier est assurée tous les jours par le personnel du centre d'hébergement. Vous pouvez vous abonner au journal de votre choix et c'est avec plaisir que nous l'acheminons directement à votre chambre.

Coiffure et soins de pieds

Ces services sont offerts dans votre centre d'hébergement par des professionnels reconnus par notre établissement dans leurs champs de compétence. Ces services sont à vos frais. La liste des prix et les noms des professionnels sont dans cette pochette.

Il est toujours possible pour vous d'utiliser les services d'autres professionnels que ceux mentionnés sur la liste. Dans certains centres, des locaux sont accessibles pour vos services de coiffure personnels. Au besoin, vous pouvez vous informer auprès du personnel soignant.

Entretien ménager

L'entretien des chambres, des salles communes et des salles de bain est assuré par le personnel en hygiène et salubrité.

- Les surfaces encombrées ne seront pas nettoyées. Le nombre d'objets sur les surfaces doit donc être limité;
- Vous, ou votre répondant, êtes responsable du nettoyage de vos biens (ex. : réfrigérateur, ventilateur, bibelots, etc.).



Buanderie

L'entretien normal de vos vêtements personnels est assuré par le service de la buanderie. Il est essentiel d'avoir au moins l'équivalent de 7 jours de linge de rechange afin de ne pas manquer de vêtements.

Le lavage normal comprend le lavage et le séchage des vêtements de type « laver et porter » (sous-vêtement, chaussette, robe de chambre, blouse, chemise, chandail, veste, pantalon, short, jupe, robe, pyjama) conçus pour être lavés et séchés à la machine au cycle normal. Le traitement spécial de vos vêtements (repassage, pressage, séchage à plat, nettoyage à sec, etc.) devra être fait par vos proches.

Il est aussi possible pour vos proches d'assumer l'entretien complet de vos vêtements. Dans plusieurs installations, des laveuses et des sécheuses sont mises à votre disposition si vous souhaitez les utiliser.

Tous vos vêtements personnels doivent être identifiés par des étiquettes (que nous les lavions ou pas) afin d'éviter leur perte et le coût de leur remplacement. Le coût et la pose des étiquettes sont à vos frais.

Les étiquettes doivent obligatoirement :

- Être cousues;
- Être indélébiles (pas d'identification au moyen d'un crayon);
- Être facilement visibles (identifiées au centre de l'encolure. Les chaussettes doivent être identifiées à l'intérieur, dans la partie du haut);
- Votre nom de naissance doit y être écrit au complet. Le code de votre centre d'hébergement, si ce dernier en possède un, aussi.



Codes des centres d'hébergement

- 05** Hôpital, CLSC et centre d'hébergement d'Asbestos
- ARG** Hôpital et centre d'hébergement Argyll (Sherbrooke)
- 02** Centre de santé et de services sociaux de la MRC-de-Coaticook
- 14** Centre multiservices de santé et de services sociaux d'East Angus
- 20** Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog (Magog)
- 03** Centre d'hébergement Saint-Joseph (Sherbrooke)
- 09** Centre d'hébergement Saint-Vincent (Sherbrooke)
- 08** Centre d'hébergement de Richmond
- 15** CLSC - Centre d'hébergement de Valcourt
- 7** Centre d'hébergement de Weedon
- 06** CLSC - Urgence mineure de Windsor - Centre d'hébergement de Windsor
- 11** Hôpital et centre d'hébergement D'Youville (Sherbrooke)
- CHS** Centre d'hébergement de Sutton
- FF** Centre d'hébergement de Farnham
- CAC** Centre d'hébergement de Cowansville

Quelques centres d'hébergement ont d'autres spécificités à considérer au sujet de l'étiquetage. S'il y a lieu, elles vous seront transmises rapidement lors de votre arrivée.

Si votre état de santé nécessite que vous portiez des vêtements adaptés, nous vous recommandons de consulter un membre du personnel soignant. Il pourra vous suggérer un détaillant pour vous en procurer. L'achat de vêtements adaptés est à vos frais.

Veillez noter que l'entretien de votre literie spéciale vous appartenant (rideaux, couvre-lit, doudou, etc.) doit être fait par vos proches. Elle doit toutefois être identifiée selon les mêmes normes que celles de vos vêtements.



Services administratifs

Lors de votre arrivée, nous allons vous convier, avec votre répondant, à une rencontre avec le service d'accueil, notamment pour remplir certains documents.

Ayez avec vous :

- Cartes d'assurance maladie, d'assurance sociale et des hôpitaux fréquentés;
- Preuve de mandat homologué, de curatelle ou copie du mandat non homologué. Nous en ferons des photocopies;
- Spécimen de chèque (si votre hébergement est payé par chèque).

La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) administre le « programme de contribution financière des adultes hébergés ». C'est aussi elle qui fixe, en janvier de chaque année, le montant de votre loyer. Votre participation financière est déterminée en fonction de votre capacité de payer (revenus et avoirs financiers).

Si vous estimez que votre situation financière ou familiale le justifie, vous pouvez demander une réduction de votre contribution. Dans ce cas, vous devez remplir le formulaire « demande d'exonération ou de réévaluation » que vous pouvez obtenir auprès du service d'accueil. Ce dernier pourra vous accompagner dans votre démarche. Vous pouvez également communiquer sans frais avec la RAMQ au **1 800 265-0765** pour de plus amples informations concernant les règles d'exonération.

Il est à noter que le montant de votre contribution est payable le premier jour de chaque mois. Votre contribution débute le jour de votre arrivée pour cesser lors de votre départ. Nous favorisons le retrait direct et acceptons les chèques, incluant les chèques postdatés.

Particularités d'admission et de fin de séjour

Il est demandé de retirer les effets personnels de la chambre d'un résident dans les 24 heures suivant un départ ou un décès afin que le personnel puisse désinfecter et préparer la chambre en prévision de l'arrivée du prochain résident dans les délais requis.

Pour des dons de vêtements ou autres objets (meubles, réfrigérateur, etc.), les proches doivent faire la démarche pour les acheminer à un organisme communautaire.

Sondage de satisfaction

Soucieux de vous offrir des services de grande qualité, nous apprécions recevoir vos commentaires et vos suggestions. Un formulaire d'appréciation vous sera acheminé régulièrement à cet effet. Sachez que tous vos commentaires seront analysés et portés à la connaissance des personnes concernées.

Comité des résidents

Le comité des résidents est un moyen privilégié pour vous faire entendre et participer à l'organisation de votre milieu de vie. Ses membres sont élus par les résidents et ont pour mandat de:

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus en centre d'hébergement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents;
- Accompagner et assister un résident.

Pour transmettre vos commentaires et suggestions, veuillez communiquer avec le président ou les membres du comité des résidents de votre centre. Vous trouverez le dépliant de ce dernier dans cette pochette.

L'implication des résidents et de leur famille est un gage de réussite.



Fondations et bénévoles

Les fondations du CIUSSS de l'Estrie – CHUS ont pour mission de favoriser et de maintenir la qualité des milieux de soins. Vous trouverez les coordonnées de l'ensemble des fondations du CIUSSS de l'Estrie – CHUS à l'adresse suivante :

www.santeestrie.qc.ca/fondations



Les bénévoles occupent une place importante dans votre milieu de vie par leur participation et leur présence aux diverses activités sociales, récréatives et pastorales ainsi que par les visites d'amitié.



Charte de bientraitance



Concertation estrienne
contre la maltraitance
des personnes âgées

CHARTRE de la bientraitance des personnes âgées de l'Estrie



ATTENDU QUE la maltraitance des personnes âgées engendre des conséquences très importantes qui détériorent significativement leur qualité de vie;

ATTENDU QUE les personnes qui œuvrent auprès des personnes âgées ou qui les côtoient doivent déployer tous les efforts possibles pour mettre fin à la maltraitance et favoriser leur bientraitance;

LA PRÉSENTE CHARTRE PROPOSE AUX PERSONNES QUI ŒUVRENT AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES OU LES CÔTOIENT D'ADHÉRER AUX PRINCIPES SUIVANTS POUR INSPIRER LEURS ACTIONS :

- Nous nous efforçons d'offrir un environnement exempt de maltraitance;
- Nous accueillons les personnes âgées de façon personnalisée en respectant leur histoire, leur dignité, leur rythme et leur singularité;
- Nous communiquons avec les personnes âgées de façon respectueuse en adaptant notre message et en vérifiant la compréhension;
- Nous favorisons l'expression par les personnes âgées de leurs besoins et de leurs souhaits;
- Nous les impliquons dans la planification et le suivi des interventions qui les concernent;
- Nous sommes à l'écoute de leurs besoins évolutifs et sommes ouverts à réajuster nos pratiques;
- Nous soutenons les personnes âgées maltraitées dans leurs démarches par la diffusion d'informations leur permettant de faire des choix libres et éclairés et de développer leur pouvoir d'agir;
- Nous travaillons en partenariat afin d'offrir un filet de sécurité lors de situation de maltraitance;
- Nous convenons d'inclure les notions de prévention, de repérage et d'intervention pour contrer la maltraitance dans les activités de sensibilisation et de formation.

(Nom de l'organisme)

En foi de quoi _____
adhère à la charte de la bientraitance envers les personnes âgées de l'Estrie.

Représenté par : _____

Signé à _____ le _____

Inspiré de ANESM – Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. La bientraitance : définition et repère pour la mise en œuvre, 2008.
Inspiré de la Charte de la bientraitance envers les personnes âgées homosexuelles de la Fondation Émergence et de son adaptation par la Table de concertation de la région de Lanaudière.
Rédaction : Paul Martel, coordonnateur régional spécialisé en matière de maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie, Secrétariat aux aînés, ministère de la Famille.

Plaintes

Vous avez le sentiment qu'un manquement a été commis à votre endroit, que vos droits ne sont pas respectés ou qu'une situation ne se règle pas de façon satisfaisante après en avoir parlé à l'infirmière responsable et à la chef de service? Il existe différents recours qui vous permettent, ainsi qu'à votre répondant, de formuler une plainte. **Vous pouvez vous adresser :**

- Au comité des résidents (voir le dépliant dans cette pochette);
- Au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (un formulaire de plaintes se trouve à la page suivante).
- Au centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région.

Estrie : 819 823-2047

Montérégie : 450 347-0670

FORMULAIRE DE PLAINTE

Note : Une plainte peut aussi être formulée verbalement en s'adressant au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ce formulaire peut être rempli en ligne à l'adresse suivante: santeestrie.qc.ca/plaintes

1. IDENTIFICATION DU L'USAGER (SECTION OBLIGATOIRE À REMPLIR)

Prénom : _____ Nom : _____
Adresse : _____ Ville : _____
Code postal : _____ Téléphone : _____ Courriel : _____
Date de naissance : _____ # dossier de l'utilisateur (si connu) : _____

2. IDENTIFICATION DU PLAIGNANT (SI DIFFÉRENT DE L'USAGER)

Prénom : _____ Nom : _____
Adresse : _____ Ville : _____
Code postal : _____ Téléphone : _____ Courriel : _____

À quel titre (cocher une seule case) :

Je suis représentant d'un usager inapte : Curateur Tuteur Parent d'un mineur
 Mandat d'inaptitude Autre : _____

J'assiste l'utilisateur pour le dépôt de sa plainte à sa demande

Note : La plainte sera au nom de l'utilisateur et la conclusion lui sera transmise, sauf avis contraire de sa part.
(Ne s'applique pas aux plaintes médicales).

Autres (préciser le lien avec usager) : _____

3. J'autorise la transmission d'une copie de cette lettre de plainte au gestionnaire concerné (au besoin) :

Oui Non

Note : Pour les plaintes médicales, une copie du formulaire de plainte sera transmise au médecin visé selon l'article 47 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

4. Signature de l'utilisateur ou du plaignant : _____ Date : _____

Faites parvenir votre formulaire signé

à l'un ou l'autre des points de services (selon le territoire concerné)

Pour les territoires de La Pommeraiie et de la Haute-Yamaska :	Pour les autres territoires de l'Estrée :
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CIUSSS de l'Estrée – CHUS Hôpital et CHSLD de Granby 205, Boulevard Leclerc Ouest Granby (Québec) J2G 1T7 Par télécopieur : 450 375-8010 Par courriel : plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 1 866 917-7903 (sans frais)	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CIUSSS de l'Estrée – CHUS CLSC Murray 500, rue Murray, case postale 2 Sherbrooke (Québec) J1G 2K6 Par télécopieur : 819 822-6716 Par courriel : plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 1 866 917-7903 (sans frais)

5. INSTALLATION OU PERSONNE CONCERNÉE CHSLD CLSC Hôpital CR Résidence privée Autres

Nom de l'installation : _____

Ville : _____

Nom de la personne visée par la plainte (s'il y a lieu): _____

Nom du médecin visé par la plainte (s'il y a lieu) : _____

Date et heure de(s) l'événement(s) (s'il y a lieu): _____

6. EXPOSÉ DES FAITS (si l'espace est insuffisant, veuillez compléter sur une feuille annexée) :

7. VOS ATTENTES (résultats attendus de cette plainte) :
