



Vivre au centre d'hébergement

Un milieu de vie qui vous ressemble



Version 02 - Mars 2013



Vivre au centre d'hébergement



Centre de santé et de services sociaux de Beauce

Informations utiles



Vivre au centre d'hébergement



Vivre au
centre d'hébergement

***Nous remercions
le Comité des usagers du CSSS de Beauce
pour le financement de ce document.***

Votre centre d'hébergement, un milieu de vie



Guide d'accueil des résidents des centres d'hébergement du CSSS de Beauce

Mot de bienvenue	4
Votre nouvel environnement	6
Votre chambre.....	6
Appareils électriques.....	7
Changement de chambre.....	8
Literie.....	9
Vêtements.....	9
Articles de toilette.....	10
Objets de valeur.....	10
Courrier.....	10
Téléphone.....	11
Câble.....	11
Votre nouveau milieu de vie	12
Repas et collations.....	12
Visites et sorties.....	13
Vie spirituelle.....	13
Loisirs.....	14
Coiffure et esthétique.....	14
Soins de pieds.....	15
Tabac.....	15
Les animaux de compagnie.....	15
Des gens de coeur	16
Équipes de soins.....	16
Médecin.....	16
Pharmacien.....	17
Travailleuse sociale.....	17
Nutritionniste.....	18

Ergothérapeute et technicienne en réadaptation physique.....	18
Équipe interdisciplinaire.....	19
Protection de vos droits et responsabilités	20
Code d'éthique.....	20
Traitement des plaintes	20
Comité d'éthique clinique.....	20
Une mission importante	21
La mission des centres d'hébergement du CSSS de Beauce	21
Philosophie d'intervention.....	22
Respecter les capacités de nos résidents.....	22
Prévenir les chutes.....	23
Prévenir les infections.....	23
Les soins en fin de vie.....	24
Le respect du résident.....	24
Formalités administratives.....	25
Frais d'hébergement.....	26
Annexes	27
Annexe 1 / Comités et fondation	28
Comité des résidents de votre centre d'hébergement.....	28
Comité des usagers du CSSSB	29
Comité des bénévoles.....	29
Fondation des centres d'hébergement et CLSC de Beauce.....	29
Annexe 2 / Les proches	30
Nos attentes	30

Bienvenue !

La direction du CSSSB se joint à l'équipe du centre d'hébergement pour vous souhaiter la bienvenue dans votre nouveau milieu de vie. Nous espérons que vous vous y sentirez chez vous.

Soyez assurés que nous mettrons tout en œuvre pour vous accompagner le mieux possible, vous et vos proches, dans cette étape de vie.

Nous vous invitons à prendre connaissance des informations contenues dans ce document. Elles vous permettront de vous familiariser avec le milieu et les services offerts.

N'hésitez surtout pas à poser vos questions aux membres du personnel. Ils sont là pour vous aider.

Afin de vous aider à mieux vous adapter à votre nouveau milieu de vie, nous tenons à bien connaître vos goûts et besoins. De plus, soucieux de personnaliser le plus possible nos soins et services, dès votre arrivée, nous vous inviterons à partager avec nous votre histoire de vie. Ici, nous souhaitons vous offrir un environnement chaleureux où vous pourrez mener une vie satisfaisante.

Nous vous assurons de notre plus grand respect et nous espérons que vous apprécierez votre séjour.



Bienvenue dans votre nouveau milieu de vie



Votre centre d'hébergement,
un milieu de vie

Votre chambre

Ameublement, décoration, entretien

Pour vous sentir vraiment chez vous dans votre chambre, nous vous invitons à la personnaliser en y apportant des objets qui vous sont chers tels que cadres, photos, horloge, télévision, radio, et autres. Nous vous suggérons de regrouper les photos dans un album, un cadre ou un petit babillard.

Si vous le désirez, vous pouvez également décorer votre chambre à votre goût, que ce soit en faisant repeindre les murs ou encore par l'agencement des rideaux et du couvre-lit. Avant de procéder, veuillez en parler au personnel.

Pour tout ajout de meubles ou d'appareils, demandez l'avis de la coordonnatrice qui évaluera si ceux-ci peuvent être installés sans risque. Il est important d'éviter l'encombrement qui peut parfois causer des accidents.

L'entretien sanitaire de la chambre est assuré par le personnel du centre. Un entretien hebdomadaire de la chambre est planifié puis, à chaque jour, un préposé à l'entretien fait une vérification et intervient au besoin.

Appareils électriques

Réfrigérateur, ventilateur, air climatisé, chauffeuse, autres appareils chauffants

Ces appareils électriques doivent toujours être approuvés par la coordonnatrice afin de s'assurer qu'ils respectent les normes de sécurité et que leur utilisation est compatible avec la capacité électrique du centre. Des frais d'utilisation sont notamment exigés pour l'air climatisé.

Le personnel vous assistera au besoin pour l'entretien régulier des articles ou appareils personnels mais l'entretien périodique ou préventif, la réparation ou le remplacement de ceux-ci demeurent votre responsabilité et sont à vos frais.

*Votre chambre est
un lieu personnel*



Changement de chambre

Nous souhaitons fortement que vous puissiez conserver la même chambre tout au long de votre séjour. Toutefois, advenant un problème de santé particulier ou pour une question d'organisation de services, nous nous réservons le droit de vous déplacer dans une autre chambre en nous assurant le plus possible que celle-ci réponde à vos besoins.

Un transfert de centre d'hébergement peut également être nécessaire afin de répondre aux besoins spécifiques de certaines personnes.

Si vous souhaitez changer de chambre, pour obtenir une chambre simple par exemple, veuillez vous adresser à la coordonnatrice. Les demandes de cet ordre sont traitées par priorité, c'est-à-dire que la chambre est allouée au résident dont la demande est la plus ancienne, à moins qu'un autre déplacement ne soit jugé prioritaire.

Si c'est vous qui demandez un transfert, notez que vous devrez assumer les frais inhérents à celui-ci telle l'installation du téléphone.

Que le changement de chambre soit demandé par vous ou par le centre, les frais d'hébergement sont toujours ceux prévus pour la chambre occupée.

Literie

La literie de base est fournie et entretenue par le centre. Si vous le désirez, vous pouvez apporter votre literie tels draps doux ou couvre-lit. Si vous utilisez votre literie, vous devez en prévoir l'entretien comme à la maison.

Vêtements

Les vêtements nécessitant un entretien régulier peuvent être lavés à la buanderie du CSSSB si vous le désirez, et ce, sans frais supplémentaires. Il est nécessaire que tous vos vêtements soient identifiés à l'aide d'une étiquette. Vous pourrez en obtenir auprès du coordonnateur de votre centre.

Les frais pour l'entretien des vêtements qui nécessitent un soin particulier, tels le nettoyage à sec, les retouches et les réparations sont assumés par le résident.

Une liste de vêtements de base à apporter pour un séjour au centre d'hébergement est disponible à titre indicatif.

Nous vous encourageons à porter vos vêtements civils le plus longtemps possible.

Si votre condition nécessite le recours à des vêtements adaptés, nous pouvons vous indiquer où vous en procurer. Il existe des vêtements adaptés qui permettent un habillage plus facile tout en étant élégants.



Vos vêtements doivent être identifiés à l'aide d'une étiquette

Articles de toilette

Le centre fournit le savon, le dentifrice, le shampoing, le déodorant et les papiers mouchoirs.

Si les produits offerts ne vous conviennent pas, libre à vous de vous en procurer d'autres.

Les coupe-ongles, brosses à dents, produits nettoyants pour prothèses dentaires, peignes ou brosses, ainsi que les rasoirs ne sont pas fournis.

Objets de valeur

Nous recommandons d'éviter de garder des objets de valeur ou des sommes d'argent importantes dans votre chambre. Sinon, prenez soin de les assurer contre le feu et le vol.

Courrier

Pour continuer à recevoir votre courrier, assurez-vous de faire vos changements d'adresse. Celui-ci vous sera livré à la chambre ou, si vous préférez, il sera remis à votre représentant. Vous pouvez poster vos lettres à la réception. Lorsque vous quitterez le centre, n'oubliez pas de faire vos changements d'adresse afin d'éviter que d'importants documents ne soient égarés.

Téléphone

Pour bénéficier d'un téléphone à votre chambre, faites-en la demande directement auprès de la compagnie de téléphone. Vous devrez assumer les frais d'installation de même que les frais mensuels d'utilisation.

Câble

Il y a une entrée pour le câble dans toutes les chambres. Si vous désirez ce service, les frais vous seront facturés selon des modalités que la direction de votre centre pourra vous expliquer.

*Nous espérons que vous
vous sentirez chez vous*



Repas et collations

Lors de votre admission, le personnel voudra connaître vos goûts, votre diète, ainsi que la présence d'allergies ou de certaines intolérances alimentaires. Nous en tiendrons compte.

Les repas sont cuisinés sur place et deux menus sont proposés tant au dîner qu'au souper. La variété des mets est assurée par une rotation des menus à toutes les quatre semaines.

Nous vous encourageons à prendre vos repas à la salle à manger puisque cela favorise les rencontres. Vous apprécierez l'ambiance! Cependant, nous respecterons votre choix si vous préférez manger à votre chambre.

Les heures de repas ont été établies par les résidents. Elles sont affichées aux salles à manger.

Une collation est servie en après-midi et en soirée.

De plus, en tout temps, vous trouverez des collations dans les réfrigérateurs situés sur chaque étage. Si vous souhaitez des aliments particuliers, parlez-en d'abord à l'infirmière. Après les avoir bien identifiés, en prenant soin d'inscrire votre nom ainsi que la date de péremption du produit, vous pourrez placer vos denrées au réfrigérateur de l'étage.

Visites et sorties

Le centre d'hébergement est un milieu ouvert où l'on tient compte de vos habitudes de vie. Nous vous invitons à continuer de recevoir les gens qui avaient l'habitude de vous visiter à la maison. Profitez des espaces communautaires mis à votre disposition pour les accueillir. Votre famille et vos amis sont les bienvenus en tout temps. La seule consigne est de ne pas compromettre la tranquillité des lieux pour le repos des autres résidents.

Si vous prévoyez vous absenter du centre, nous vous demandons d'en informer le personnel à l'avance afin que l'on prépare ce dont vous aurez besoin tels médicaments, matériel de soins, ou autres. Au besoin, on informera aussi la personne qui vous accompagnera.

Le centre n'assume aucun frais de déplacement sauf si vous devez utiliser un transport adapté pour une consultation médicale.

Vie spirituelle

Des célébrations eucharistiques ou liturgiques ont lieu dans chaque centre de façon périodique. La communion est offerte aux résidents qui le désirent de façon régulière et ceux-ci peuvent participer à des moments de prières. L'horaire des activités religieuses est intégré au calendrier des activités de loisirs affiché dans chaque chambre. Un prêtre ou un agent de pastorale peut vous visiter si vous le désirez. Le personnel de soins assurera le suivi de votre demande. Il va de soi que la liberté de religion de chacun des résidents est respectée.



*Vous pouvez recevoir
les personnes qui vous
sont chères en tout temps*

Loisirs

L'animatrice en loisirs planifie des activités pour que vous et vos proches puissiez vivre des moments privilégiés. La programmation des activités est affichée à chaque étage. En plus de divertir, les activités de loisirs sont une source de stimulation intellectuelle, motrice et sociale. Celles-ci peuvent être individuelles, en petits ou grands groupes. Les anniversaires du mois de même que différentes fêtes thématiques sont soulignés en grand groupe. Les proches sont toujours bienvenus !



*Différentes activités
vous sont proposées*

Coiffure et esthétique

Les préposées aux bénéficiaires lavent et sèchent les cheveux des résidents mais ne les coiffent pas par mise en plis ou thermobrossage (brushing).

Une coiffeuse offre ses services au centre à chaque semaine. Nous pouvons vous transmettre ses coordonnées si vous le désirez. Le service est à vos frais. Si vous préférez, vous pouvez aussi demander à votre coiffeuse habituelle de venir vous coiffer. Dans ce cas, c'est à vous de faire les démarches auprès d'elle. S'il y a un salon de coiffure dans votre centre, celle-ci pourrait l'utiliser s'il est disponible au moment de sa visite. La secrétaire du centre d'hébergement pourra vous informer à ce sujet.

Vous pouvez également demander à votre esthéticienne de vous traiter sur place.

Soins de pieds

Les soins de base des ongles de pieds sont faits par notre personnel.

Si vous avez besoin de soins ou de traitements spécialisés pour vos pieds ou si vous désirez des soins esthétiques, il vous incombe de prévoir le service et de le payer.

Tabac

Pour des raisons de sécurité et de respect de la Loi sur le tabac, le seul endroit où les résidents peuvent fumer est le fumoir spécialement aménagé à cette fin. Si aucun fumoir n'est aménagé dans votre centre, il est formellement interdit de fumer à l'intérieur. Aucun visiteur ne peut fumer.

Il est possible qu'une surveillance ou le port d'un tablier ignifuge soient requis lorsque vous fumez. Un horaire sera alors établi avec vous en fonction de la disponibilité du personnel accompagnant. Il en va de la sécurité de tous.

Les animaux de compagnie

À l'occasion, si vous le souhaitez, vos proches peuvent amener votre animal de compagnie. L'animal doit être propre et en constante surveillance pour éviter qu'il aille seul vers d'autres résidents. Nous nous réservons le droit de limiter l'accès aux animaux dont le comportement pourrait perturber les résidents tels l'agressivité, l'aboiement ou la non obéissance au maître.

Équipe de soins

Quotidiennement, des infirmières, infirmières auxiliaires et préposées aux bénéficiaires sont présentes pour répondre à vos besoins de santé et vous aider dans vos activités quotidiennes, s'il y a lieu.

L'infirmière évaluera votre situation de santé, planifiera vos soins et vous renseignera sur vos traitements et votre état. Principalement, c'est l'infirmière auxiliaire qui prodiguera les traitements et administrera les médicaments. De plus, une infirmière conseillère clinique interviendra dans les situations de soins plus complexes.

Pour un meilleur suivi de vos soins d'assistance et pour répondre à vos questions, une préposée aux bénéficiaires vous sera attitrée. Si celle-ci n'est pas en mesure de vous répondre, elle vous guidera vers les bonnes personnes ressources.

Médecin

Un médecin assurera un suivi médical de votre condition. C'est l'infirmière qui fera le lien avec lui et celle-ci invitera un de vos proches à vous accompagner à votre rendez-vous.

Pharmacien

Les médicaments sont fournis par le CSSSB. Le pharmacien évaluera régulièrement la médication afin d'obtenir un effet optimal et de limiter les effets secondaires indésirables.

Exceptionnellement, certains médicaments pourraient devoir vous être facturés, ceci avec votre consentement ou celui de votre représentant. En cas de refus, une alternative sera envisagée.

Si vous avez besoin d'explications supplémentaires concernant votre médication, demandez au personnel de prévoir une rencontre avec le pharmacien.

Travailleuse sociale

L'hébergement porte son lot de difficultés et plusieurs deuils peuvent y être associés. La travailleuse sociale peut vous accompagner dans le processus d'adaptation à votre nouveau milieu de vie. Elle peut également vous aider à traverser une période difficile.

Elle peut aussi vous informer sur les différents régimes de protection tels mandat en cas d'inaptitude et curatelle privée ou publique et vous accompagner dans les démarches relatives à ces différents régimes de protection.



Le pharmacien évaluera régulièrement votre médication

Nutritionniste

La nutritionniste fait votre évaluation nutritionnelle et évalue les besoins en suppléments. Elle assure le suivi des résultats de laboratoire et fait les recommandations appropriées. Elle évalue les problèmes de déglutition et dicte les consistances et les méthodes d'alimentation pertinentes. Au besoin, elle vous rencontre pour de l'enseignement sur la diète ou le mode d'alimentation.



Votre évaluation alimentaire sera faite par une nutritionniste

Ergothérapeute et technicienne en réadaptation physique

À partir de différentes évaluations, l'ergothérapeute fera des recommandations visant à favoriser l'utilisation maximale de vos capacités dans vos activités de la vie quotidienne soit l'habillement, l'alimentation, l'hygiène et les déplacements.

Le travail de la technicienne en réadaptation consiste à établir votre portrait fonctionnel et à faire les recommandations appropriées pour vous aider à maintenir vos acquis ou à retrouver le plus possible votre autonomie. Elle intervient dans le processus de rééducation, par exemple après un AVC ou une fracture.

Ces deux professionnelles interviennent conjointement en prévention et dans le traitement de l'ankylose, de la douleur et des plaies.

Équipe interdisciplinaire

Peu de temps après votre arrivée, différents intervenants spécialisés évalueront votre situation et vos besoins. Dans les semaines qui suivent votre admission, une rencontre est organisée pour mettre en commun ces évaluations afin de déterminer les soins et services dont vous avez besoin. Vous serez invité à cette rencontre et vous pourrez être accompagné d'un proche. Si votre état ne vous permet pas d'y participer, avec votre accord, nous inviterons votre représentant.

Nous serons heureux d'échanger avec vous et votre représentant afin de convenir ensemble d'un plan d'intervention convenant à vos besoins.

Code d'éthique

Notre code d'éthique, basé sur la charte des droits des usagers, rappelle notre engagement à respecter vos droits. Celui-ci appelle également la clientèle à ses responsabilités. Nous vous invitons à en prendre connaissance.

Traitement des plaintes

Notre plus grand souhait est de vous donner satisfaction tout au long de votre séjour au centre. En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à parler le plus tôt possible à l'infirmière sur place afin que la situation soit analysée rapidement et que des mesures soient prises pour la corriger, si nécessaire.

Si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante à votre requête, vous pouvez porter plainte. Le dépliant du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services vous est remis au moment de votre admission.

Soyez assuré que le traitement des plaintes est fait dans un esprit d'amélioration de nos services. Merci de nous aider à mieux vous servir.

Comité d'éthique clinique

Lorsque les soins ou les services donnés ou envisagés soulèvent des interrogations d'ordre éthique, les résidents ou leurs proches de même que le personnel, les gestionnaires ou les médecins peuvent consulter le comité d'éthique clinique.

Le rôle de ce comité est de stimuler la réflexion et d'éclairer les décisions sur des questions éthiques dans un contexte où les valeurs sociales et les pratiques médicales évoluent rapidement.

Vous en saurez davantage sur les indications et la façon de consulter ce comité en prenant connaissance du dépliant remis à l'accueil.



La mission des centres d'hébergement du CSSS de Beauce

La mission des centres d'hébergement du CSSS de Beauce est « *d'offrir de façon temporaire ou permanente, un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance, ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.* »

Contrairement à l'hôpital, qui a une mission et une organisation de services visant l'investigation et le traitement actif, la mission du centre d'hébergement est de permettre à une personne qui ne peut retourner à la maison de poursuivre sa vie le plus normalement possible. Les traitements et les interventions de réadaptation sont offerts comme ils le seraient après un retour à domicile et suivis de manière attentionnée.

*Poursuivre sa vie
le plus normalement possible*



Philosophie d'intervention

Les services offerts sont fondés sur la philosophie d'humanité selon laquelle la personne en perte d'autonomie est une personne humaine à part entière qui mérite le respect et un accompagnement chaleureux dans toutes les étapes de sa vie.

En accord avec cette philosophie, les objectifs de l'équipe de soins sont :

-  offrir au résident des soins professionnels de qualité et personnalisés en tenant compte de ses besoins individuels et de ses habitudes antérieures selon une approche basée sur le respect et l'écoute;
-  créer un milieu de vie chaleureux dans un environnement physique confortable respectant l'intégrité et la sécurité des résidents;
-  soutenir le résident et sa famille au moment de l'admission et tout au long du séjour;
-  impliquer le résident et son représentant dans les décisions et leur permettre de prendre leurs responsabilités;
-  intégrer la famille du résident dans son nouveau milieu de vie.

Respecter les capacités de nos résidents

En raison des risques élevés liés à l'utilisation de la contention et compte tenu des effets indésirables qu'elle provoque, la contention est utilisée en dernier recours lorsqu'aucune alternative n'est possible et que le risque de blessure est plus grand que les dangers que la contention comporte.

C'est l'équipe interdisciplinaire qui convient de l'utilisation de la contention. L'installation d'une contention n'est pas une intervention anodine et la famille ne peut obliger l'équipe de soins à utiliser la contention si cela n'est pas justifiée ou conseillée dans la situation particulière du résident.

Pour bien en comprendre tous les enjeux, nous vous invitons à prendre connaissance de notre dépliant d'information sur le sujet.

Prévenir les chutes

Pour différentes raisons, les chutes sont fréquentes chez les personnes âgées. L'ajustement des médicaments, l'aménagement sécuritaire de la chambre, le retrait des pantoufles glissantes et l'entraînement à la marche sont autant d'interventions envisageables pour prévenir les chutes. Le risque de chutes est un élément qui fera partie des discussions portant sur le recours à la contention. La décision d'y recourir ou non sera prise en considérant la condition globale de la personne, son moral autant que son physique. Ainsi, nous pourrions être amenés à prendre des risques « calculés ».



Convenir ensemble des interventions pour votre mieux-être

Prévenir les infections

Même dans un milieu de vie, la prévention des infections est primordiale. Chacun a le droit d'être protégé contre les infections. Si vous avez un problème infectieux, des mesures seront prises pour éviter que l'infection ne se propage tels l'isolement temporaire à la chambre, le port d'un masque, de gants et de blouse par le personnel. Nous suivons les recommandations d'une infirmière en prévention des infections afin de nous assurer de la qualité de nos pratiques en prévention des infections. Exceptionnellement, il se pourrait que des mesures spéciales soient imposées. Nous comptons sur votre collaboration et celle de vos proches pour le respect des consignes.

Les infections viennent parfois de l'extérieur. Notamment en période hivernale, l'influenza se propage très facilement et peut avoir des conséquences graves chez la clientèle âgée. Ainsi, tous nos résidents se voient offrir un vaccin anti-grippal à chaque année. Nous suggérons également à leurs proches de se faire vacciner. Enfin, les visiteurs qui ont des symptômes d'allure grippale sont priés de reporter leur visite.

Les soins en fin de vie

Le centre offre les soins palliatifs en fin de vie. À cette étape de vie, l'accompagnement et les soins visent le confort, le réconfort ainsi que le soulagement de la douleur et des symptômes d'inconfort. Des échanges avec le médecin sont parfois nécessaires pour comprendre les motifs d'interventions.

Le respect des choix du résident

Conformément à notre philosophie de soins, nous recherchons l'accord du résident avant de lui donner un soin. Nous croyons que les soins donnés dans la contrainte sont souvent plus nuisibles que bienfaisants. C'est pourquoi nous demandons au personnel d'obtenir l'accord, même tacite, du résident avant de lui donner un soin, que ce soit un soin d'hygiène ou l'administration d'un médicament. Dans certaines situations, des stratégies de diversion peuvent être utilisées pour amener le résident à accepter le soin dans la douceur. S'il continue à refuser le soin, nous proposons de le reporter à un autre moment ou de trouver une alternative acceptable. Même les résidents qui présentent des déficits cognitifs ont leur mot à dire sur les soins qu'ils reçoivent.



Des échanges avec le médecin sont parfois nécessaires pour comprendre les motifs d'interventions

Formalités administratives

L'entrée au centre d'hébergement comporte un certain nombre de formalités administratives. Dans les jours suivant votre arrivée, vous rencontrerez la technicienne en administration pour remplir le formulaire d'admission à l'intention de la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ), service aide financière et hébergement, afin que soit fixé le taux de contribution, c'est-à-dire le montant à payer au début de chaque mois, pour le mois à venir. Ce taux fixe également le pourcentage à payer pour les besoins spéciaux tels lunettes, prothèses dentaires, prothèses auditives, bas support, et autres.

À cette étape, s'il est nécessaire de remplir une demande d'exonération, vous devrez présenter les documents suivants :

-  photocopie du livret de caisse ou de banque à jour pour les six derniers mois;
-  photocopie de tout document attestant une source de revenus : pension canadienne ou étrangère, rente, loyer, ou autres;
-  photocopie de la dernière évaluation municipale;
-  photocopie de tous les biens mobiliers ou immobiliers et l'argent cédés au cours des deux dernières années doivent être déclarés.

Les personnes qui refusent de divulguer leur situation financière se voient imposer le tarif maximal par le RAMQ.

Frais d'hébergement

Le tarif d'hébergement est fixé par la RAMQ et varie en fonction de votre situation financière. Si votre situation financière change, le taux de votre contribution peut être révisé. On pourra vous aider à faire la demande.

Avec les documents d'accueil, on vous remettra la grille de taux de contribution de la RAMQ.

En cas de décès ou de départ définitif vers un autre milieu de vie, un avis est envoyé sans délai à la RAMQ et la partie du mois payée en trop est remboursée au résident ou à sa succession.

Lorsque vous êtes hospitalisé, votre lit est réservé en vue de votre retour. La contribution continue donc à être chargée. Les seuls motifs qui mettent fin au paiement de la chambre sont le décès ou le départ définitif vers un autre milieu. Si vous ou votre représentant décidez de libérer la chambre pour mettre fin au paiement et qu'un retour en hébergement s'avère nécessaire, une nouvelle demande d'admission devra être faite. Les modalités de la liste d'attente s'appliqueront.



L'entrée comporte un certain nombre de formalités



Annexe 1 / Comités et fondation

Annexe 2 / Les proches



Annexe 1

Comité des résidents de votre centre d'hébergement

Un comité de résidents est actif dans chaque centre. Ce comité a comme préoccupation le respect des droits des résidents et leur qualité de vie. En général, les membres sont des résidents ou des proches de résidents. Vous pouvez vous adresser à eux pour obtenir de l'information sur vos droits ou de l'aide dans une démarche pour porter plainte. Par ailleurs, n'hésitez pas à contacter le comité des résidents si vous désirez en faire partie.

Comité des usagers du CSSSB

Ce comité représente les clients du CSSSB. La promotion et la défense des droits des usagers constituent sa mission première. Un membre de chaque comité des résidents des différents centres représente la clientèle hébergée au sein du comité des usagers du CSSSB.



*Promouvoir et défendre
les droits des usagers*

Comité des bénévoles

Des personnes offrent leur temps bénévolement à la clientèle hébergée. Elles ont une multitude de façons de se rendre utiles, notamment en aidant à la tenue d'activités de loisirs ou religieuses ou en faisant des visites d'amitié. Les membres de votre famille désireux de s'impliquer sont invités à le faire savoir à l'éducatrice spécialisée.

Fondation des centres d'hébergement et CLSC de Beauce

La mission de la Fondation des centres d'hébergement et CLSC de Beauce est de soutenir les centres d'hébergement et les CLSC des territoires de Beauce-Sartigan et Robert-Cliche, dans une perspective d'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des soins et services qui y sont offerts. Votre soutien est apprécié.

Annexe 2

Nos attentes

Certaines familles vivent un déchirement lorsqu'elles voient leur proche emménager en centre d'hébergement. Plusieurs proches continuent de s'impliquer. Chaque situation est unique et chacun donne ce qu'il peut. Tous sont bienvenus.

Voici comment les proches peuvent continuer à s'impliquer lors du séjour du résident.

En ce qui concerne l'aménagement de la chambre et les besoins financiers et matériels, la famille :

-  aide le résident à fournir les documents nécessaires à l'ouverture de son dossier administratif;
-  personnalise la chambre du résident en y apportant des objets tels télévision, radio, horloge, veilleuse, photos, cadres, et autres;
-  s'assure que les vêtements sont identifiés, fait la gestion des vêtements en retirant du garde-robe les vêtements qui ne conviennent plus ou qui sont hors saison, s'assure que les réparations sont faites et fait nettoyer les vêtements qui nécessitent un traitement particulier;
-  fait réparer ou remplace les appareils défectueux;
-  s'il y a lieu, procure des produits d'hygiène personnels au résident;

- ☀️ collabore à garder les lieux propres, classe les tiroirs de bureau ou la pharmacie lors des visites et surveillance, par exemple, l'accumulation de nourriture dans les tiroirs.

En ce qui concerne les soins de santé, la famille :

- ☀️ délègue un représentant qui se charge de recevoir et transmettre l'information aux autres membres de la famille;
- ☀️ comprend bien que le centre d'hébergement est un milieu de vie substitut et a des attentes réalistes en ce qui a trait à l'intensité thérapeutique et de réadaptation qui y est possible; les ressources étant établies en fonction de la mission d'hébergement;
- ☀️ participe au besoin aux prises de décisions concernant la réanimation cardiorespiratoire, le niveau d'intensité thérapeutique, le recours à la contention, et autres;
- ☀️ participe à l'élaboration du plan d'intervention et respecte les consignes qui y sont prévues dans l'intérêt du résident;
- ☀️ peut conduire ou accompagner le résident à ses rendez-vous médicaux pour le sécuriser;
- ☀️ avertit l'infirmière si le résident consomme d'autres médicaments, suppléments alimentaires, produits naturels ou autres substances que ceux administrés par le personnel;



*Nous encourageons
l'implication de la famille*

- ☀ nous informe des habitudes de vie du résident afin de nous guider dans nos interventions et de favoriser son bien-être;
- ☀ collabore à la prévention des infections en respectant les consignes affichées sur le lavage des mains, que ce soit en entrant et en sortant du centre ou en circulant d'une chambre à l'autre.

En ce qui concerne l'assistance dans les activités de la vie quotidienne et l'accompagnement, la famille :

- ☀ comprend l'importance pour la personne de conserver son autonomie et l'encourage à faire par elle-même ce qu'elle est capable de faire;
- ☀ peut, au besoin, aider le résident à s'hydrater, à prendre sa collation ou à manger;
- ☀ peut contribuer aux soins d'hygiène, coiffer, maquiller ou faire les ongles;
- ☀ participe aux activités en compagnie du résident, l'accompagne lorsqu'il sort ou l'encourage à se rendre au salon;
- ☀ donne des nouvelles au résident.