



GUIDE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

DESTINÉ AUX RÉSIDENTS EN
CHSLD ET LEURS PROCHES

Préparé par :

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

Décembre 2020

Prenez note que le présent guide a volontairement été rédigé de sorte à s'adresser directement au résident. Nous sommes conscients que dans certains cas, le résident n'a malheureusement pas la capacité d'en faire une lecture autonome et que le guide sera alors consulté par le répondant. Toutefois, le résident demeure au cœur de l'approche milieu de vie et c'est ce qui justifie le choix des rédacteurs.

Merci de votre compréhension.

Bienvenue

C'est avec plaisir que nous vous accueillons dans votre nouveau milieu de vie qui, souhaitons-le, deviendra votre chez vous. Votre arrivée en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) marque le début d'une étape importante pour vous et vos proches. Nous sommes conscients que l'appropriation de votre nouveau lieu de résidence nécessitera une période d'adaptation.

Le présent guide d'accueil vous présente les grandes lignes de notre philosophie et de l'organisation du cadre de vie en CHSLD. Vous trouverez aussi, en annexe, des informations complémentaires à votre lecture.

Si vous avez des questionnements, n'hésitez pas à vous adresser aux membres du personnel qui se feront un plaisir de vous répondre. Vous trouverez les coordonnées du personnel de référence dans la fiche qui se trouve au tout début du cartable. Elle regroupe d'ailleurs l'ensemble des contacts qui vous seront utiles.

Prenez note que vous pourrez consulter le guide et ses annexes en tout temps sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches au www.cisssca.com dans la section **Soins et services**, onglet **Hébergement**, en sélectionnant la tuile **Centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)**.

Encore bienvenue et bonne lecture!

L'équipe de votre CHSLD



Table des matières

| | |
|---|----|
| Le CHSLD, un milieu de vie bien avant tout | 6 |
| Votre nouvel environnement | 8 |
| Des personnes de référence à votre écoute | 12 |
| Des soins et des services adaptés et personnalisés | 14 |
| Les services disponibles à vos frais | 18 |
| Les personnes impliquées pour un milieu de vie animé | 20 |
| Votre sécurité, notre priorité | 22 |
| Un accompagnement de qualité jusqu'au bout de la vie | 24 |
| | |
| Annexe A : Aide-mémoire pour préparer son arrivée en CHSLD | 28 |
| Annexe B : Vos responsabilités et celles de vos proches | 30 |
| Annexe C : Faciliter votre adaptation et celle de vos proches | 31 |

Le CHSLD, un milieu de vie bien avant tout



Le CHSLD est avant tout un milieu de vie accueillant, rassurant et humain où vous aurez l'opportunité d'accomplir des activités et de prendre des décisions tant dans votre vie privée que dans votre vie sociale. C'est un milieu de vie qui prend en compte toutes les notions de dignité humaine, de respect de l'individualité, de la liberté d'exercer ses choix et du maintien des liens avec la famille et la communauté.

Le résident, acteur de son quotidien

- Il est considéré avec toute son histoire, son vécu, ses intérêts et ses souvenirs, à titre d'être humain et au-delà de sa condition et de ses incapacités;
- Il doit se sentir comme s'il était chez lui;
- Il est encouragé à conserver ses capacités;
- Il est impliqué dans les décisions le concernant;
- Il s'engage, au besoin, dans des activités significatives pour lui;
- Il continue à exercer ses droits.

Nous portons une attention particulière à connaître votre histoire de vie et à développer avec vous une relation empreinte de respect adaptée à qui vous êtes. À cet égard, nous vous demandons dès votre arrivée de remplir le document **Histoire et habitudes de vie**. Si vous avez besoin d'assistance pour le remplir, n'hésitez pas à demander le soutien de vos proches ou d'un membre du personnel.



La famille et les proches comme de réels partenaires

La présence de la famille et des proches est toujours souhaitée et encouragée, notamment parce que :

- Leur connaissance de votre histoire et de vos habitudes de vie est une riche source d'information qui permet de personnaliser nos approches;
- Leur implication dans votre quotidien est valorisée et peut prendre plusieurs formes, comme un soutien social, un accompagnement aux activités de loisirs, une aide à l'alimentation, une assistance aux soins d'hygiène, un soutien à la prise de décision, etc.;
- Leur participation dans les décisions qui vous concernent est essentielle.

L'équipe, artisanne de la qualité du milieu de vie

L'équipe du CHSLD souhaite vous offrir un environnement et un chez-soi normalisant, accueillant, familial, chaleureux et personnalisé. Pour ce faire, elle :

- Personnalise ses interventions à partir de votre histoire et de vos habitudes de vie;
- Adapte, dans la mesure du possible, l'organisation du travail en fonction de vos besoins et vos préférences;
- Maintient les liens de confiance et la communication avec votre famille et vos proches;
- Favorise l'autodétermination et vous considère comme l'expert de votre situation;
- Contribue, en collaboration avec vous et vos proches, à l'amélioration des soins et des services;
- Applique le vouvoiement comme marque de respect. Toute personne admise en CHSLD est vouvoyée et appelée par son nom de famille. L'infirmière responsable vérifiera votre préférence à cet égard et nous pourrons ajuster notre approche en conséquence.

« Je suis »

Dans votre milieu de vie, vous serez considéré comme un être humain ayant une histoire, un vécu, des intérêts, des capacités, des forces, des souvenirs, et ce, au-delà de votre condition et de vos incapacités.

Recherchez la vidéo **Campagne CHSLD - JE SUIS** sur YouTube



Votre nouvel environnement



Votre chambre

Attribution

Lors de votre arrivée, une chambre vous sera attribuée selon votre condition clinique et les disponibilités du milieu. Il est toutefois possible que, pour bien répondre à l'évolution de vos besoins, l'équipe ait à procéder à un changement de chambre par la suite.

Si vous souhaitez changer de chambre pendant votre parcours d'hébergement, faites part de votre demande à l'infirmière. Celle-ci sera analysée et traitée par ordre de priorité, selon les disponibilités et les critères d'attribution.

Personnalisation

Votre chambre est votre espace privé; il est donc normal de la personnaliser avec des objets comme des cadres, un fauteuil, une télévision, un couvre-lit ou autres. L'aménagement de votre chambre doit tenir compte de votre mobilité, de votre sécurité et de celle du personnel. Par conséquent, nous vous demandons de vérifier avec l'infirmière avant de modifier l'aménagement de la chambre ou de procéder à l'installation de cadres, de miroirs ou toute autre installation murale. Afin de respecter les critères de sécurité et les lieux physiques, la personne à la maintenance pourra vous aider pour l'installation de ces différents objets.

Entretien

L'entretien général et le ménage de votre chambre sont assumés par le personnel du service de l'entretien ménager. Toutefois, il est de votre responsabilité d'assurer l'entretien de vos équipements et objets personnels : couvre-lit, réfrigérateur, climatiseur, ventilateur et tout autre équipement nécessitant un entretien particulier.

Petits équipements

L'installation de petits équipements personnels dans votre chambre est permise : petit réfrigérateur, ventilateur, climatiseur, cafetière, bouilloire, grille-pain, four micro-ondes. Quel que soit le type d'équipement, **il est important de demander l'autorisation du gestionnaire responsable de votre CHSLD**, puisque des validations quant aux installations électriques et à l'environnement physique sont nécessaires afin de s'assurer du respect des normes et de la sécurité de tous. L'entretien périodique ou préventif, la réparation, le rangement et le remplacement de ces types d'appareils demeurent sous votre responsabilité et à vos frais.

Les aires de vie communes

À l'intérieur comme à l'extérieur du CHSLD, vous avez accès à des espaces collectifs conviviaux et sécuritaires. Ils sont aménagés pour favoriser le maintien des relations sociales avec ceux et celles qui partagent votre milieu de vie, et sont accessibles en tout temps : salons, salles à manger, espaces extérieurs sécurisés, salles d'activités.

Des lieux de rencontre et de socialisation pour vous et vos proches sont aussi disponibles pour souligner des événements, par exemple anniversaires, Pâques, etc. Ces espaces dédiés aux familles peuvent également être utilisés comme lieu de recueillement ou comme lieu de repos pour les accompagnateurs d'un résident en fin de vie. La réservation du salon de famille doit se faire auprès de l'agente administrative du CHSLD.

Les visiteurs

Les familles et les proches sont invités à venir visiter les résidents en tout temps (jour et soir).

Les visiteurs s'engagent à respecter les mesures de prévention et contrôle des infections, la politique sur le tabagisme et les consignes de sécurité. Ils sont tenus d'agir de façon respectueuse envers les résidents, les intervenants et les autres visiteurs, ainsi qu'à prendre soin du matériel et des lieux.

Les jeunes enfants doivent être accompagnés d'un adulte qui en assure la surveillance afin de respecter la quiétude des autres résidents.

En période hivernale, pour la sécurité des résidents et la propreté des lieux, le port de chaussures d'intérieur ou de pantoufles jetables est requis.

Si le milieu se trouve exposé à une éclosion de type infectieuse (gastro, influenza, etc.), les visiteurs seront informés des mesures particulières requises. Ils doivent alors s'engager à respecter les règles et les mesures de prévention et de contrôle des infections applicables à la situation.

Les pourboires et les cadeaux

Les équipes du CHSLD apprécient toute forme d'expression de reconnaissance verbale ou écrite de votre part ou celle de votre famille. Cependant, en regard de la politique de notre établissement, les membres du personnel sont dans l'obligation de refuser tout avantage relatif à l'exercice de leurs fonctions. Par conséquent, les pourboires et les cadeaux à des membres spécifiques du personnel, aux bénévoles ou aux stagiaires ne peuvent être acceptés. Des cadeaux s'adressant à l'ensemble de l'équipe ou des gâteries à partager peuvent toutefois être autorisés.

Le stationnement

L'établissement donne accès, en tout temps, à des espaces de stationnement spécifiquement réservés et identifiés pour les visiteurs. Référez-vous à l'agente administrative du CHSLD pour plus d'information.

Les services de transport

Si un transport est requis pour une raison médicale entre deux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, les frais de transport sont assumés par le CHSLD. Cependant, les frais de transport liés à des services ou des sorties d'ordre personnel sont assumés par le résident ou sa famille. Au besoin, vos proches pourraient être sollicités pour vous accompagner.

Les animaux de compagnie

Il est possible d'avoir des animaux de compagnie à votre chambre comme des poissons ou des oiseaux. Vous êtes alors entièrement responsable des achats (nourriture, matériel, etc.) et de l'entretien requis.

Les proches et les visiteurs peuvent également être accompagnés d'animaux de compagnie lors de leurs visites tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du CHSLD. Ces animaux doivent cependant être vaccinés, vermifugés et propres. Par respect et pour la sécurité des autres résidents, les animaux doivent demeurer dans la chambre du résident visité et sous la surveillance du propriétaire (tenus en laisse, si requis).

Que ce soit votre propre animal de compagnie ou celui de vos visiteurs, une attention particulière doit être portée au respect de la quiétude des autres résidents ainsi qu'aux règles de sécurité et d'hygiène.

Le cas échéant, le gestionnaire responsable du CHSLD se réserve le droit d'appliquer certaines mesures restrictives.

Les résidents fumeurs

Dans le cadre de la Loi concernant la lutte contre le tabagisme, il est interdit de fumer (tabac, cannabis, cigarette électronique) à l'intérieur du CHSLD. Il n'existe aucune chambre « fumeur » en CHSLD.

Si vous souhaitez fumer, l'acquisition du produit et l'accompagnement à la zone prévue sont de votre responsabilité.

La zone prévue se situe à l'extérieur, à plus de neuf mètres des portes d'accès, des fenêtres et des prises d'air. Cette règle est applicable tant pour vous que pour votre famille. Quiconque fume dans un lieu où il est interdit de le faire est passible d'une amende. Notez que la consommation de cannabis ne peut se faire à l'extérieur et qu'elle doit en tout temps être encadrée par les balises prescrites par la Loi encadrant le cannabis.

Si vous désirez cesser de fumer, nous pouvons vous fournir le soutien nécessaire pour y parvenir. Il vous suffit de vous adresser à l'infirmière.

Quelques CHSLD offrent encore des fumeurs aménagés que seuls les résidents peuvent utiliser. Sachez toutefois que l'établissement procède progressivement à l'abolition de ces espaces.

Les autres résidents

Des problèmes particuliers chez certains résidents peuvent avoir un impact sur votre quotidien et susciter certains questionnements pour vous et vos proches. Certains résidents peuvent manifester des comportements qui sont dérangeants (errance, agitation, agressivité, cris, etc.), mais sachez que notre équipe met tout en œuvre pour en diminuer les effets (plan d'intervention, discussions cliniques, formation, coaching, etc.). N'hésitez pas à en parler à l'infirmière si vous avez des préoccupations ou des questions.

Les assurances

L'établissement détient une assurance couvrant la majeure partie des risques encourus pour la clientèle que nous accueillons, ainsi que pour les personnes qui y travaillent (responsabilité civile, dommages causés à autrui, etc.).

Cette couverture ne s'applique pas aux dommages causés de façon intentionnelle dans le but d'en tirer profit ou aux réclamations effectuées qui sont couvertes par une autre assurance. Par exemple et si la situation se produit, votre assurance privée couvrira les bris ou les pertes d'appareils électroniques et de divertissement.

Votre contribution financière

Votre contribution est fixée par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et peut varier selon les éléments suivants :

- Le type de chambre que vous occupez;
- Votre capacité à payer.

C'est-à-dire que le montant de votre contribution sera déterminé en tenant compte de vos revenus, des biens que vous possédez, de vos épargnes et de votre situation familiale (informez-vous auprès de l'agente administrative du CHSLD).

Vous devez acquitter les frais au début de chaque mois auprès du service de perception de l'établissement. Les paiements préautorisés sont recommandés.



Des personnes de référence à votre écoute



Votre préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur

Dès votre arrivée, un préposé aux bénéficiaires est désigné pour être votre accompagnateur dans votre nouveau milieu de vie. Il a pour rôle de faciliter votre intégration en créant, avec vous et vos proches, un lien privilégié, significatif et personnalisé. Le dépliant **Votre préposé accompagnateur** vous sera offert, pour plus de renseignements.

L'infirmière

L'infirmière est la personne de référence pour tous vos questionnements concernant votre état de santé. À chaque quart de travail, l'infirmière est responsable du personnel de l'équipe de soins et s'assure de coordonner leurs interventions de façon à répondre le mieux possible à vos besoins et attentes.

L'agente administrative

L'agente administrative est la personne de référence pour répondre aux questions administratives, comme les coûts liés à l'hébergement, les étiquettes de vêtements, le câble, le téléphone, le courrier, la facturation, etc.

Le gestionnaire responsable et le chef d'unité

Le gestionnaire responsable du CHSLD est la personne qui voit au bon fonctionnement des services. Dans les installations de plus de 50 lits, des chefs d'unité sont aussi identifiés pour appuyer la gestion.

Les comités qui vous représentent

Le **comité des résidents** est composé d'usagers, de proches, de bénévoles et de personnes intéressées qui renseignent les résidents sur leurs droits et leurs responsabilités, qui font la promotion de l'importance de l'amélioration de leurs conditions de vie, qui évaluent leur degré de satisfaction face aux services et aux besoins et qui défendent leurs intérêts.

Des représentants du comité des résidents sont aussi invités à s'impliquer sur les **comités des usagers**. Composés de représentants des résidents, mais en provenance des diverses missions et installations de l'établissement, les comités des usagers veillent à ce que tous les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et de leurs droits et libertés. Il y a des comités sectoriels, lesquels sont à leur tour représentés sur un grand comité régional.

Le recours en cas d'insatisfaction

En cas d'insatisfaction, il est possible de parler avec le gestionnaire responsable, le chef d'unité ou l'infirmière. Il est également possible de formuler une plainte verbale ou écrite auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, lequel est indépendant de l'établissement et doit traiter la plainte avec impartialité. Si vous le souhaitez, un membre du comité de résidents peut vous soutenir dans votre démarche.

Recherchez le dépliant **Régime d'examen des plaintes** sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches au www.cisssca.com.



Des soins et des services adaptés et personnalisés



L'ensemble des professionnels, intervenants et collaborateurs qui vous dispenseront ces soins et services constitue ce que nous appelons : l'équipe interdisciplinaire. Cette dernière procède à l'évaluation de votre condition et de vos besoins, à votre arrivée en CHSLD et ensuite annuellement ou au besoin, et ce, dans le but de vous offrir des soins et des services de qualité adaptés. Ces soins et services définis pour vous sont consignés dans un plan d'intervention. Vous et vos proches serez aussi invités à participer à l'élaboration de votre plan d'intervention. Celui-ci doit répondre à vos besoins et son application nécessite votre consentement. Cette section vous présente la liste des soins et des services cliniques et professionnels offerts en CHSLD.

Soins médicaux

Un médecin de garde est disponible en tout temps, sur appel et à la demande de l'infirmière, pour répondre aux besoins médicaux d'urgence. Des visites médicales sont prévues selon un horaire variable et selon la disponibilité du médecin et des besoins des résidents. De plus, si votre état de santé le requiert, le médecin peut demander une consultation ou un suivi auprès d'un médecin spécialiste.

Soins infirmiers

Des soins infirmiers sont offerts, 24 heures par jour, 7 jours sur 7, pour évaluer votre situation de santé, planifier vos soins et vous renseigner, vous et votre répondant, sur vos traitements et votre état. C'est le personnel infirmier qui prodigue les traitements et qui administre les médicaments.

Service de pharmacie

Lors de votre admission, un pharmacien affilié au CHSLD révisera la liste complète de vos médicaments et communiquera avec vous, si nécessaire, pour bien évaluer votre profil pharmacologique. Ce service de pharmacie est disponible 24 heures par jour afin de soutenir le personnel et répondre aux urgences.

Si vous consommez des produits naturels ou tout autre médicament sans ordonnance, le pharmacien doit aussi en être informé afin de valider la compatibilité de ceux-ci avec vos médicaments prescrits.

Le **plan d'intervention** est un outil qui facilite la coordination de tous les soins et services qui vous concernent, quel que soit l'intervenant concerné. À partir de votre situation spécifique, le plan d'intervention permet d'identifier vos besoins, de définir les objectifs poursuivis par les services qui vous sont nécessaires, par les moyens utilisés et la durée prévue.

Vous êtes au cœur de votre plan d'intervention.

Soins d'assistance

Lorsque vous avez besoin d'accompagnement pour vos activités quotidiennes (hygiène, alimentation, mobilité, etc.), des préposés aux bénéficiaires sont présents pour vous assister en tout temps.

Services de réadaptation physique

L'ergothérapeute, le physiothérapeute ou le thérapeute en réadaptation physique vous aide à maintenir ou à améliorer votre mobilité, votre autonomie fonctionnelle, votre confort et votre sécurité. Leurs services se dispensent sous forme de conseils, d'exercices, d'attributions d'équipements, d'alternatives à la contention, de positionnements ainsi que d'actions visant la prévention des chutes et du déconditionnement. Notez que les autres programmes-services de l'organisation sont contributifs à l'offre de base offerte en hébergement.

Services sociaux

Un travailleur social ou un technicien en travail social peut vous aider lorsque vous êtes confronté à des situations problématiques (personnelles, familiales, sociales). Il peut être sollicité pour faciliter votre adaptation à votre nouveau milieu de vie ou encore pour vous accompagner dans vos démarches légales (régime de protection) ou de relocalisation dans un autre milieu de vie.

Services de nutrition clinique

Dénutrition, troubles de la déglutition et plaies de pression sont des exemples de situations pour lesquelles une consultation en nutrition peut être demandée par le médecin ou par le personnel infirmier. L'intervenant en nutrition travaille en étroite collaboration avec l'équipe de soins et le service alimentaire dans le but de vous offrir une alimentation équilibrée, sécuritaire, de qualité et adaptée à vos besoins.

Services d'inhalothérapie

L'inhalothérapeute s'occupe des soins du système cardiorespiratoire et du traitement de certaines maladies respiratoires. Au besoin, il peut intervenir pour maintenir, rétablir ou assister la fonction de vos voies respiratoires par l'utilisation d'un respirateur artificiel, d'un autre appareil d'oxygénation ou par l'administration de médicaments par les voies respiratoires. Notez que ce service n'est actuellement pas disponible dans tous les CHSLD.

Services d'animation loisirs

Afin de créer un véritable lieu de vie animé, l'intervenant en loisirs élabore un programme mensuel d'activités variées et adaptées en fonction de vos goûts, de vos intérêts et de vos capacités. Nous y retrouvons différentes activités individuelles et de groupe. Vous êtes libre de choisir les activités qui vous conviennent. Vos proches sont toujours les bienvenus.

Soins buccodentaires

Les soins buccodentaires offerts en CHSLD incluent gratuitement :

- L'évaluation par une infirmière (bouche, gencives, langue et dents);
- Des soins quotidiens comme le soutien au brossage des dents et au nettoyage des prothèses dentaires;
- La référence, au besoin, vers un dentiste ou denturologiste pour des traitements réalisés dans un environnement sécuritaire et adapté à vos besoins;
- Des examens dentaires;
- Des soins périodiques par l'hygiéniste dentaire (détartrage, nettoyage des dents);
- L'inscription de votre nom sur vos prothèses dentaires.

Notez qu'aucun coût ou traitement n'est engagé sans votre consentement.

Si des soins spécialisés sont requis, ils sont alors à vos frais. Toutefois, différentes options vous seront proposées, notamment des possibilités de remboursements applicables en fonction des critères de la RAMQ.

« Une bonne santé buccale contribue au mieux-être physique, mental et social. »

Services d'animation spirituelle

Dans le respect de vos croyances et de vos valeurs, un intervenant spirituel peut vous rendre visite afin d'échanger sur ce que vous vivez intérieurement, et aussi échanger à propos de vos inquiétudes et vos doutes. De plus, ce service inclut la célébration de la messe selon un horaire préétabli, la disponibilité de prêtres pour certaines religions et la distribution de la communion. Il est possible de recevoir la communion à votre chambre si vous le désirez.

Service alimentaire

Notre offre alimentaire repose sur un menu savoureux, nourrissant, réconfortant, élaboré par des nutritionnistes et qui respecte le Guide alimentaire canadien ainsi que la politique alimentaire de l'établissement.

Le plaisir de manger étant essentiel, **un choix de menus est disponible**. Les menus sont prévus et adaptés pour respecter vos besoins, vos préférences alimentaires, votre condition clinique (diète, allergies, intolérances alimentaires), afin que ce soit sécuritaire et en fonction de vos capacités de mastication et de déglutition. La variété des mets est assurée par des menus différents offerts sur une période de trois semaines. Les mets sont aussi adaptés en fonction des particularités saisonnières pour ainsi souligner les fêtes traditionnelles.

Afin de favoriser les rencontres et les échanges avec les autres résidents, nous encourageons les repas à la salle à manger. L'horaire des repas ainsi que le menu offert sont affichés à l'entrée de la salle.

Advenant qu'un de vos proches souhaite vous accompagner, il est possible dans la plupart des CHSLD d'acheter son repas auprès du service alimentaire en l'avisant 24 heures à l'avance.

La présence d'un de vos proches pour vous apporter une aide à l'alimentation à la cafétéria est aussi permise.

Service d'hygiène et salubrité

Le service d'hygiène et salubrité voit à l'entretien des espaces intérieurs incluant le mobilier, les accessoires, les luminaires et les divisions vitrées. Il s'assure du maintien de la propreté et effectue la désinfection des espaces selon des méthodes et des techniques reconnues et nécessaires pour un milieu de vie sain. Le service s'occupe également de la récupération et de la cueillette des ordures, de la gestion des déchets biomédicaux, de la gestion des matières dangereuses et des activités de grand ménage.

Service d'entretien des bâtiments

Chaque CHSLD a du personnel attitré pour réaliser les travaux d'électricité, de plomberie, de mécanique et de menuiserie. Tous les travaux (peinture, réparations diverses dans votre chambre, etc.) doivent être exécutés par nos équipes. Si vous avez une demande particulière au regard de l'amélioration de votre environnement physique, référez-vous à l'infirmière.

Service de buanderie (entretien des vêtements et de la literie offerte)

Un service de buanderie vous est offert et inclut le lavage, le séchage des vêtements à la machine et le rangement à la chambre. Les services de nettoyage à sec, de retouches et de réparation sont exclus des services offerts par le CHSLD.

Tous les vêtements doivent être étiquetés afin d'éviter les pertes, et ce, même s'ils ne sont pas entretenus par le service de buanderie. Renseignez-vous auprès de l'agente administrative sur la façon de vous procurer des étiquettes et comment appliquer les bonnes pratiques d'étiquetage. Notez qu'en cas de perte définitive de vêtements étiquetés, il est possible d'obtenir un remboursement.

La literie de base (taie d'oreiller, drap contour, drap plat, couverture de flanelle, serviettes, débarbouillettes, piqués et tabliers) est fournie et entretenue par le CHSLD.

Les couvre-lits, courtelaines et rideaux personnels sont non seulement permis, mais encouragés, car ils favorisent un sentiment de confort et d'appartenance. Toutefois, leur entretien ne peut être pris en charge par le service de buanderie. Certains CHSLD mettent à la disposition des familles une laveuse et une sècheuse pour en permettre l'entretien sur place. L'équipe de soins pourra vous orienter à ce sujet.

Les services disponibles à vos frais



Service de coiffure

Un salon de coiffure est à votre disposition à l'intérieur du CHSLD, où vous pouvez recevoir des services par une personne attitrée ou de votre choix. Renseignez-vous sur les plages de disponibilité.

Câblodistribution, téléphonie et Internet

Vous pouvez faire installer une ligne téléphonique, le câble et une connexion Internet à votre chambre. Vous ou un membre de votre famille devez alors en faire la demande auprès d'une compagnie de téléphone. Informez-vous toutefois des modalités de branchement auprès de l'agente administrative du CHSLD.

Lors d'un changement de chambre, si le changement est à votre demande, vous devrez prévoir des frais additionnels d'installation. Si le changement est à la demande du CHSLD, vous n'aurez pas de frais supplémentaires.

Courrier, journaux et abonnements

Votre courrier et vos abonnements seront distribués quotidiennement à votre chambre. Assurez-vous d'avoir fait vos changements d'adresse.

Soins spécialisés pour les pieds

Le service de coupe d'ongles est assuré par l'équipe de soins en place. Advenant la nécessité d'avoir des soins de pieds plus spécialisés, l'infirmière responsable en discutera avec vous et pourra vous accompagner dans le choix d'un professionnel.

Autres services

Il est possible de recevoir certains **services** offerts **par des intervenants ou des professionnels qui ne sont pas à l'emploi de l'établissement** : massothérapie, acupuncture, chiropractie, service d'accompagnement privé (ex. : dame de compagnie), etc. Ces services peuvent se donner directement au CHSLD ou nécessiter un déplacement.

Informez-vous des modalités liées à ces services auprès des personnes de référence, soit votre PAB accompagnateur, l'infirmière ou l'agente administrative du CHSLD. **Rappelez-vous qu'il est important de nous prévenir de vos démarches pour s'assurer d'une bonne coordination avec l'ensemble de l'équipe.**

Si votre condition requiert l'utilisation de matériel adapté à vos frais, comme des lunettes, des aides à la communication, des aides de suppléance à l'audition, des chaussures orthopédiques ou des prothèses dentaires, l'établissement pourrait vous rembourser un pourcentage de ces coûts selon un barème déterminé par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Parlez-en à l'infirmière.



Les personnes impliquées pour un milieu de vie animé



Activités de la vie sociale

La programmation d'activités offerte par l'équipe du service des loisirs, en partenariat avec les familles, les bénévoles, le personnel et les intervenants du milieu et de la communauté, est bonifiée chaque jour d'attentions significatives ou de simples échanges. La qualité des interactions partagées constitue la base d'un milieu de vie riche et animé.

Comité milieu de vie

Un comité milieu de vie est composé de proches, de résidents, de bénévoles, de membres du personnel, du conseiller en milieu de vie et du gestionnaire responsable du CHSLD. Ce comité travaille à l'amélioration de la qualité de vie, des soins et des services, par l'actualisation de projets et d'actions concrètes. Si vous désirez vous impliquer dans ce comité, référez-vous au gestionnaire responsable de votre CHSLD.

Bénévoles

Les bénévoles sont des ressources précieuses. Leur implication ajoute une présence chaleureuse et une énergie hors du commun dans le milieu de vie. Ils sont là pour vous : lors de visites d'amitié, d'activités de loisirs, de sorties extérieures ou pour vous accompagner lors de vos rendez-vous médicaux.

Communauté

Organismes communautaires, associations, écoles et garderies sont présents en CHSLD. Leur implication permet de développer différents projets et d'offrir une multitude d'activités complémentaires à notre offre de service. À titre d'exemple, notre partenariat avec l'organisme Noël du Bonheur ayant pour mission d'enseigner la vie des personnes hébergées, nous permet, grâce à une campagne de levée de fonds annuelle, de souligner différents événements spéciaux (anniversaires, fêtes thématiques) tout au long de l'année.

Plusieurs fondations issues de la communauté œuvrent aussi pour améliorer la qualité de vie et l'excellence des services en CHSLD. Elles permettent, chaque année, l'achat d'équipements spécialisés (lit électrique, fauteuil adapté), l'amélioration de la qualité de l'aménagement des espaces communs (téléviseur, balançoires, mobilier), l'achat d'appareils médicaux et la réalisation d'activités et de projets spéciaux pour les résidents.

Maisons d'enseignement

Grâce à un partenariat avec les maisons d'enseignement, différentes occasions de stage sont offertes en CHSLD. Il est donc possible que vous ayez à côtoyer au quotidien des étudiants en formation. Chaque étudiant est formé et supervisé pour une offre de service sécuritaire et de qualité.

**Votre sécurité,
notre priorité**



Plan des mesures d'urgence

Pour toute situation où votre sécurité pourrait être compromise, nous sommes tenus de vous en informer, vous et votre répondant, dans les meilleurs délais. Plusieurs moyens sont mis en place afin d'assurer votre sécurité. Nos CHSLD disposent notamment :

- D'un système d'alarme incendie relié à une firme de surveillance spécialisée, et ce, 24 h par jour;
- De portes coupe-feu et d'un système de gicleurs;
- De chambres munies d'un système d'appel individuel disponible au lit et à la salle de toilette du résident;
- De portes d'entrée barrées en fin de soirée et pendant la nuit, avec sonnette d'accès;
- D'un plan d'évacuation sécuritaire en cas de sinistre;
- De personnel formé pour intervenir adéquatement en cas de besoin.

Mesures de prévention et contrôle des infections

Diverses mesures de prévention et contrôle des infections sont requises en CHSLD et applicables par le personnel, les visiteurs et les résidents. Les consignes sont généralement affichées à l'entrée du bâtiment et dans les espaces communs. En tout temps, les visiteurs sont invités à reporter leur visite dès la présence des symptômes suivants : toux, écoulement nasal, fièvre, mal de gorge, nausée, vomissement, diarrhée, etc. Il est aussi possible qu'en situation d'éclosion ou d'infection, des mesures supplémentaires soient nécessaires.



Prévention des chutes

Pour différentes raisons, le risque de chutes est très présent en hébergement. L'ajustement de la médication, l'aménagement sécuritaire de la chambre, l'achat de pantoufles ou de souliers à semelles antidérapantes et l'entraînement régulier à la marche sont de bons moyens de prévenir et de réduire les chutes.

Gestion des risques

Afin de prévenir les accidents et les incidents liés aux produits dangereux dans le milieu de vie, tous les produits personnels considérés à risque pour les résidents doivent être placés sous clé, dans la chambre et les espaces communs, et ce, pour une gestion sécuritaire de leur accessibilité. **Référez-vous à l'infirmière pour connaître la liste des produits considérés à risque et pour recevoir des suggestions pour réduire ces risques.**

Recherchez la vidéo ***La gestion de l'accessibilité des produits personnels à risque en milieu d'hébergement*** disponible sur YouTube ou encore le dépliant ***L'accessibilité des produits personnels à risque en milieu d'hébergement*** disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches au www.ciSSsca.com.



Mesures de contrôle

Dans le respect de votre liberté et en raison des risques élevés liés à l'utilisation des mesures de contrôle et de leurs conséquences indésirables, la contention est pour nous une mesure exceptionnelle. Nous privilégions l'utilisation de mesures alternatives et d'approches non pharmacologiques. N'hésitez pas à en discuter avec l'infirmière et à lui demander le dépliant d'information ***Mythes et réalité, pour mieux comprendre la contention physique.***

« Le lavage des mains à l'arrivée et au départ du CHSLD demeure recommandé en tout temps. »»

Un accompagnement de qualité jusqu'au bout de la vie



Niveau de soins

Peu de temps après votre admission en CHSLD, vous ou votre répondant, aurez à aborder avec le médecin l'importante question des niveaux de soins. Un niveau de soins est en quelque sorte un outil d'aide à la décision qui permettra ensuite au médecin d'élaborer un plan de soins cohérent avec l'évolution de votre état de santé, de vos désirs et de vos préférences. Les niveaux de soins prescrivent des interventions à la fois pertinentes et médicalement appropriées à vos choix. Le niveau de soins est revu annuellement et peut être modifié en tout temps à votre demande.

- Niveau A (ou 1) : Prolonger la vie par tous les moyens nécessaires;
- Niveau B (ou 2) : Prolonger la vie par des soins limités;
- Niveau C (ou 3) : Assurer le confort prioritairement à prolonger la vie;
- Niveau D (ou 4) : Assurer le confort sans viser à prolonger la vie.

De plus, sachez que toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut, au moyen de directives médicales anticipées, indiquer si elle consent ou non aux soins médicaux qui pourraient être requis par son état de santé dans l'éventualité où elle deviendrait inapte à consentir aux soins. À ce sujet, les médecins et les infirmières pourront vous donner de l'information, à vous et votre famille ou à votre représentant, si nécessaire.

Accompagnement en fin de vie

La présence de vos proches est souhaitée afin de vous accompagner dans cette étape de vie. L'infirmière, l'intervenant spirituel, le travailleur social ou toute autre personne significative pour vous, peut également vous accompagner, vous et vos proches, si vous le désirez. Au besoin, une équipe de bénévoles de l'établissement ou d'un organisme communautaire du milieu est aussi disponible pour vous soutenir. Pour obtenir de plus amples informations ou pour recourir à leurs services, référez-vous à l'infirmière du CHSLD.

Soins palliatifs et de fin de vie

Une équipe interdisciplinaire habilitée à tenir compte de vos besoins avec sensibilité et discernement, ainsi que ceux de vos proches, vous offrira, en temps opportun, des soins palliatifs et de fin de vie de qualité. Avec une approche engagée, humaine et empreinte de compassion, tout sera mis en œuvre pour soulager vos souffrances et vous aider à conserver la meilleure qualité de vie possible, et ce, dans le respect de vos valeurs, de vos volontés et de vos choix.

Si vous désirez connaître les modalités liées à la sédation palliative continue ou à l'aide médicale à mourir, référez-vous à l'infirmière et à votre médecin. Ils sauront vous accompagner dans votre démarche.

Les soins palliatifs et de fin de vie peuvent être dispensés dans une chambre privée dédiée à cette fin, selon sa disponibilité. Vous pouvez obtenir de plus amples informations à ce sujet auprès de l'infirmière.

Délai pour libérer la chambre

La collaboration des proches est sollicitée lors d'un décès afin que la chambre du défunt soit libérée dans un délai de 24 heures. Nous comprenons que ce délai peut paraître restreint et que cette étape survient à un moment chargé d'émotions, mais sachez que le délai de 24 heures a été établi en considération des étapes d'accompagnement réalisées, préalablement au décès, et qu'il est de notre responsabilité d'assurer l'accès aux services et aux soins, dans les meilleurs délais possibles, pour les personnes qui en ont besoin et qui sont en attente d'hébergement.

Une culture axée sur la bienveillance

Le bien-être, le respect de la dignité, le maintien de l'autonomie, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne hébergée sont les bases de notre philosophie d'intervention et de nos approches. Guidé par nos valeurs d'équité, d'humanisme et de collaboration, notre engagement est de vous offrir un cadre de vie axé sur la bienveillance.

Aucune forme de violence, de négligence, d'harcèlement ou d'abus envers les résidents n'est tolérée. Que ce soit par un membre du personnel, un résident ou un visiteur. À cet égard, l'établissement s'est doté de divers mécanismes pour lutter contre la maltraitance envers les adultes et les aînés en situation de vulnérabilité : politique, procédure d'intervention, programme de formation et de sensibilisation pour les résidents, les proches, les bénévoles et les employés et structure encadrant l'utilisation des mécanismes de surveillance.

Nous vous encourageons à dénoncer toutes situations liées à de la maltraitance auprès du gestionnaire responsable de votre CHSLD.



Recherchez le *Guide des valeurs* ainsi que le dépliant *Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance en CHSLD* disponibles sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches au www.cisssca.com.



Un milieu de vie en constante amélioration

Vous offrir un milieu de vie de qualité exige de revoir régulièrement nos façons de faire et d'évaluer nos pratiques. Des visites d'évaluation sont effectuées par le ministère de la Santé et des Services sociaux et ont pour but de s'assurer que la qualité des services et des soins se fonde sur les besoins, les goûts et les valeurs des personnes hébergées et leurs proches.

En plus de ces visites, nous procédons en continu à un suivi rigoureux de la qualité afin d'appliquer les bonnes pratiques et de répondre aux attentes ministérielles en matière de milieu de vie de qualité.

Sondage de satisfaction

Votre opinion et votre degré de satisfaction nous permettent de développer des façons de faire et des services qui répondent davantage à vos besoins et à vos attentes.

Ainsi, vous et votre répondant serez questionnés, dans les semaines suivant votre arrivée, sur la qualité de l'accueil reçu, mais aussi à plusieurs moments de votre parcours. Chaque année, vos impressions et vos suggestions seront sollicitées.

Toutefois, nous vous rappelons que vous demeurez invités, en tout temps, à faire part de vos commentaires aux membres de l'équipe.



Annexes

Annexe A :

Aide-mémoire pour préparer son arrivée en CHSLD

Cartes à fournir

- Carte d'assurance maladie;
- Carte d'hôpital;
- Numéro ou carte d'assurance sociale.

Changement d'adresse

Afin de continuer à recevoir votre courrier, il est important d'effectuer votre changement d'adresse. En utilisant l'adresse du CHSLD, votre courrier sera livré à votre chambre ou remis à votre répondant selon votre convenance (dans ce cas, veuillez inscrire son adresse lors du changement).

Changements d'adresse à effectuer, si nécessaire :

- Journaux et revues;
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (pension), aide sociale, etc.;
- **Régie de l'assurance maladie du Québec : en ce qui a trait à votre carte d'assurance maladie, veuillez utiliser les coordonnées du CHSLD pour effectuer le changement;**
- Retraite Québec;
- Autres adresses selon les activités.

Nous vous demandons d'éviter d'apporter des objets de valeur au CHSLD et de laisser d'importantes sommes d'argent dans votre chambre. Dans le cas contraire, notez que nous ne pouvons pas être tenus responsables de leur perte.

Suggestions d'effets à apporter

Certains **produits d'hygiène** sont fournis par le CHSLD comme les produits nécessaires en cas d'incontinence, le papier-mouchoir, le déodorant, le savon pour le corps, le shampoing, la crème pour le corps et la pâte dentifrice.

Tous les **produits nécessaires aux soins** quotidiens **de la bouche** vous seront également offerts gratuitement : brosses à dents, brosses à prothèses, gel dentifrice fluoré, mousse nettoyante à prothèses, contenant à prothèses et rince-bouche.

Si vous préférez utiliser vos produits personnels, vous devez alors vous les procurer et en assumer les frais. Cependant, assurez-vous d'en discuter avec l'infirmière avant d'en faire l'achat et de les utiliser.

Nous vous suggérons d'apporter des **vêtements** lavables à la machine et allant à la sècheuse. Les quantités suggérées ne le sont qu'à titre indicatif. Il faut prévoir suffisamment de vêtements pour couvrir une semaine et vous assurer de leur rotation selon les saisons.

Certaines conditions peuvent impliquer le recours à des vêtements adaptés. Si vous avez besoin de ce type de vêtement, nous vous suggérons d'en discuter avec l'équipe de soins qui pourra vous transmettre les informations pertinentes pour vous en procurer. L'achat de vêtements adaptés est à vos frais.

Liste des effets à apporter

Vêtements suggérés (Notez que chaque pièce de vêtement doit être étiquetée à votre nom)

| |
|---|
| 8 robes, jupes ou pantalons |
| 8 blouses, chemises ou chandails (manches courtes ou longues) |
| 2 ou 3 vestes (style cardigan) |
| 4 soutiens-gorge ou camisoles |
| 2 ceintures |
| 10 à 12 petites culottes ou caleçons et boxeurs |
| 4 à 6 paires de bas-culottes |
| 6 à 8 paires de chaussettes |
| 2 paires de souliers ou d'espadrilles antidérapants |
| 1 ou 2 robes de chambre |
| 6 à 8 robes de nuit ou pyjamas |
| 2 paires de pantoufles antidérapantes |
| 1 manteau |
| 1 chapeau (d'été et d'hiver) |
| 1 foulard |
| 1 paire de gants |
| 1 paire de bottes |

Accessoires

| |
|-------------------------------|
| Produits de maquillage |
| Parfum et lotion après-rasage |
| Rasoir électrique |
| Brosse et peigne |
| Coupe-ongles |
| Lime à ongles |

Les petites attentions qui font toute la différence

| |
|---|
| Carnet d'adresses personnelles |
| Liste de numéros de téléphone |
| Couvre-lit et rideaux personnels |
| Gâteries : bonbons, biscuits, vin, bière, etc. |
| Musique |
| Photos de famille (albums, cadres) |
| Objets personnels significatifs et rassurants pour vous |

Annexe B :

Vos responsabilités et celles de vos proches

Vos responsabilités à titre de résident

- Identifier un répondant ou la personne légalement mandatée pour vous représenter. Cette personne sera le point de contact à qui les informations vous concernant seront transmises. Cette dernière aura donc la responsabilité de diffuser l'information aux autres membres de la famille et aux proches;
- Donner le nom de la personne qui devra être contactée en cas d'urgence, s'il y a lieu;
- Fournir les noms, adresses, numéros de téléphone et adresses courriels des membres significatifs de votre famille et de vos proches;
- Aviser le personnel dans le cas de changements importants dans la situation familiale :
 - Déménagements : fournir les nouvelles adresses et les nouveaux numéros de téléphone;
 - Décès d'un membre de la famille ou d'un proche;
 - Événements importants : naissances, mariages, etc.

Vos responsabilités à titre de proche

- Maintenir des liens significatifs avec le résident;
- Souligner les événements importants (anniversaires de naissance, de mariage, fêtes, etc.);
- Encourager tous les proches, enfants, petits-enfants, nièces, neveux et amis à visiter le résident;

- Participer aux activités de loisirs avec le résident;
- S'impliquer, selon les possibilités, dans les activités de la vie quotidienne (hygiène, entretien de la chambre et des vêtements, etc.);
- Partager un repas dans le milieu de vie en défrayant le coût déterminé par le CHSLD pour les visiteurs ou en apportant un lunch;
- Organiser des sorties à l'extérieur;
- Permettre au résident de participer à des rencontres de famille au CHSLD ou ailleurs;
- Partager un repas préparé par les proches, un restaurant ou un traiteur;
- Collaborer avec le personnel du CHSLD :
 - En participant aux rencontres interdisciplinaires et en collaborant à la rédaction et la révision du plan d'intervention;
 - En communiquant vos préoccupations et vos observations concernant les soins et l'état de santé du résident, ainsi que ses préférences (alimentaire, hygiène, etc.);
 - En communiquant avec le personnel de façon respectueuse, courtoise et dans un esprit de coopération;
 - En se conformant aux politiques et aux procédures de l'établissement (ex. : les politiques concernant les visiteurs, l'usage du tabac, la civilité, la maltraitance, etc.);
 - En vous référant à la démarche prévue et aux procédures mises en place pour communiquer vos insatisfactions.

Annexe C :

Faciliter votre adaptation et celle de vos proches

Un changement de milieu de vie suscite une multitude d'émotions, d'intensité variable pour chacun. Vivre en cohabitation apporte aussi des défis. Chez une personne présentant des atteintes cognitives, l'apparition de nouveaux comportements ou l'accentuation de comportements préexistants pourraient survenir. Une période d'adaptation est nécessaire à chaque personne afin qu'elle puisse se créer de nouveaux repères et retrouver une routine sécurisante.

Vous avez des incompréhensions et vivez des inquiétudes :

- Discutez avec un intervenant qui est significatif pour vous, si votre adaptation s'avère plus difficile, il pourra vous soutenir dans cette transition.

Voici des exemples de demandes que vous pouvez formuler à vos proches pour faciliter votre adaptation à votre nouveau milieu de vie :

- Aidez-moi à personnaliser ma chambre, visitez le CHSLD et les lieux avec moi;
- Visitez-moi, amenez mes petits-enfants et faites avec moi des sorties extérieures;
- Parlez-moi de l'actualité, donnez-moi des nouvelles de la famille, partagez avec moi des souvenirs;
- Procurez-moi du matériel pour m'occuper et pour agrémenter mes temps de loisirs;
- Faites des activités avec moi (repas, jeux, allez ensemble aux activités du centre);
- Participez à mes soins (confort, coiffure et manucure);
- Mettez l'accent sur tout ce que je peux faire, stimulez l'accomplissement de certaines activités;
- Répondez franchement à mes questions;
- Écoutez mes malaises et mes revendications, aidez-moi à chercher des solutions;
- Soutenez-moi dans l'expression de mes malaises et préoccupations auprès de l'équipe du CHSLD.

Il est fréquent de ressentir de la tristesse, de l'anxiété ou de l'impuissance face à cette nouvelle réalité. Vous pourriez vous sentir désorienté, dépossédé de votre environnement, loin de votre entourage familial et avoir peur de déranger ou de demander trop. Vos proches et nous pouvons vous aider à traverser cette importante étape de votre vie et à apprivoiser les changements qu'elle comporte.

Au besoin, n'hésitez pas à parler à une personne de confiance au sein du personnel de notre équipe.

Vos proches peuvent certainement vous aider à traverser cette nouvelle étape de vie, mais ils peuvent aussi vivre beaucoup d'émotions pendant et après votre admission en CHSLD. Accueillez-les sans jugement. Nous sommes là pour les épauler aussi.

Vous êtes un proche voici quelques moyens pour vous aider à bien traverser cette étape :

- Discutez de la situation avec votre famille et partagez ce que vous ressentez avec des personnes ayant elles-mêmes un proche hébergé;
- Développez la confiance et la collaboration avec le personnel, dont votre préposé accompagnateur, et parlez-lui de vos sentiments;
- Participez à des groupes d'entraide (ex. : Société d'Alzheimer);
- Faites des activités qui vous ressourcent.

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 

www.ciassca.com