



GUIDE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

DESTINÉ AUX RÉSIDENTS DES
MDAA ET LEURS PROCHES

Les habitudes de vie, le milieu de vie, l'environnement, les services
et les soins offerts en maison des aînés et alternative (MDAA)

Préparé par :

la **Direction de l'hébergement du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées (DHPSAPA)**

Septembre 2022

Le présent guide a été volontairement rédigé à l'intention du résident. Le texte s'adresse à lui, d'abord et avant tout. Nous reconnaissons que dans certaines situations, le résident n'aura malheureusement pas la capacité d'en faire une lecture autonome et que le guide sera alors consulté par le répondant. Ce choix des rédacteurs est justifié par leur intime conviction que le résident doit demeurer au cœur de l'approche milieu de vie.

Merci de votre compréhension.

Le *Guide d'accueil et d'information destiné aux résidents des MDAA et leurs proches* est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : www.cisssca.com.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2022

Bienvenue

C'est avec plaisir et dévouement que nous vous accueillons dans votre nouveau milieu de vie qui deviendra, nous en sommes confiants, « VOTRE chez vous ». L'arrivée en maison des aînés et alternative (MDAA) marque le début d'une étape importante pour vos proches et vous. Nous sommes conscients que vous approprier ce nouveau lieu de résidence nécessitera une période d'adaptation. Nous serons là pour vous aider à ce que cette transition soit la plus douce possible.

Ce guide d'accueil vous présente les grandes lignes de la philosophie et de l'organisation du cadre de vie en MDAA. Vous trouverez également, en annexes, des informations complémentaires pratiques à votre lecture.

Si vous avez des questionnements, n'hésitez pas à vous adresser aux membres du personnel qui s'empresseront de vous répondre. Vous trouverez d'ailleurs les coordonnées de votre personnel de référence dans la fiche placée au tout début du présent cartable. Elle regroupe l'ensemble des contacts qui pourraient vous être utiles.

Ce guide et ses annexes sont aussi disponibles pour consultation en tout temps sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches. Consultez la section **Soins et services**, onglet **Hébergement** et sélectionnez la tuile **Maison des aînés et alternative**.

Encore bienvenue et bonne lecture !

L'équipe de votre MDAA



Table des matières

Les MDAA, un milieu de vie avant tout.....	7
Votre nouvel environnement.....	11
Des soins et services adaptés et personnalisés.....	17
Des services techniques et logistiques adaptés et personnalisés.....	25
Des services disponibles à vos frais.....	27
Des personnes impliquées pour un milieu de vie animé.....	29
Votre sécurité, une préoccupation constante	31
Un accompagnement de qualité jusqu'au bout de la vie.....	35
Un milieu de vie en constante amélioration.....	37
Annexe A : Aide-mémoire pour préparer votre arrivée en MDAA.....	41
Annexe B : Vos responsabilités et celles de vos proches.....	43
Annexe C : Faciliter votre adaptation et celle de vos proches.....	44

Les MDAA, un milieu de vie avant tout



Les MDAA sont, avant tout, un milieu de vie accueillant, rassurant et humain où votre souhait d'accomplir des activités et de prendre des décisions concernant votre vie sera valorisé et respecté. C'est un milieu de vie qui reconnaît et honore les notions de dignité, de respect de l'individualité, de la liberté d'exercer ses choix. C'est également un milieu de vie qui encourage et facilite le maintien des liens avec les proches, 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, comme être humain à part entière, au-delà de sa condition et de ses limitations;
- Il se sent chez lui, car il est chez lui;
- Il est encouragé et aidé à conserver ses capacités;
- Il est impliqué dans les décisions le concernant;
- Il continue à exercer ses droits;
- Il s'engage, s'il le souhaite, dans des activités significatives pour lui.

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 contacts avec vous;
- Leur implication dans votre quotidien, si vous le désirez, est valorisée et peut prendre plusieurs formes : aide à l'alimentation, assistance aux soins d'hygiène, accompagnement et participation aux activités de loisirs, aux activités de la vie domestique, soutien social ou à la prise de décision, etc.;
- Leur participation dans les décisions qui vous concernent est possible, lorsque vous le souhaitez.

« Je suis »

Dans votre milieu de vie, vous êtes un être humain possédant une histoire propre, un vécu unique, des souvenirs, des intérêts, des capacités, des forces, et ce, au-delà de votre condition de santé et de vos limitations.

Voyez la magnifique vidéo de notre campagne
Je suis : youtube.com/watch?v=SQsdu1WGAHQ



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

L'équipe de la MDAA s'emploie à vous offrir un environnement et un « chez-vous » accueillant, chaleureux, familial et personnalisé. Pour ce faire, elle :

- Personnalise ses interventions selon votre histoire, vos habitudes ainsi que votre projet de vie;
- Utilise le vouvoiement comme marque de respect. Pour les mêmes raisons, vous serez interpellé par votre nom de famille jusqu'à ce qu'un membre de l'équipe ait vérifié votre préférence à cet égard;
- Adapte l'organisation du travail en fonction de vos besoins et de vos préférences;
- Favorise l'autodétermination et vous considère expert de votre situation;
- Maintient les liens de confiance et la communication avec votre famille et vos proches, dans le respect des règles de confidentialité;
- Veille au maintien de la qualité des soins et des services, avec votre collaboration et celle de vos proches.



Nous portons une attention particulière à connaître votre histoire de vie et à développer avec vous une relation empreinte de respect et telle que vous la désirez. C'est pourquoi, dès votre arrivée, nous vous invitons à remplir le document ***Histoire et habitudes de vie*** si ce n'est pas déjà fait. 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.

Votre nouvel environnement



Votre maisonnée

C'est un endroit chaleureux et lumineux avec de belles grandes fenêtres. Elle comprend une cuisine, qui est à votre disposition si vous désirez cuisiner, avec une salle à manger à aire ouverte. Votre maisonnée comporte un grand salon où vous pourrez bénéficier de la télévision ou de livres si vous le désirez. Aussi, chaque maisonnée est constituée de 12 chambres privées relativement semblables entre elles en termes de superficie et de mobilier ayant chacune leur salle de bain avec douche adaptée. Votre maisonnée présente un aspect résidentiel tout en favorisant une proximité entre vous et les autres résidents, leurs proches et le personnel. Elle vous offre un espace familial permettant à vos proches d'organiser des activités particulières (rencontre, fête, etc.) et d'y participer. De plus, vous avez à disposition des espaces avec du matériel vous permettant de vous divertir seul ou en groupe, selon votre désir. Vous avez accès aux balcons afin d'avoir une vue sur le jardin extérieur.

Votre chambre

Attribution

Lors de votre arrivée, une chambre privée vous est attribuée dans une maisonnée qui répond à vos besoins. Vous conserverez cette même chambre tout au long de votre séjour dans la MDAA. Vous êtes chez vous.

Personnalisation

Votre chambre est votre espace privé; il est donc normal et attendu que vous la personnalisiez avec des objets comme des cadres, un fauteuil, une télévision, un couvre-lit, des rideaux ignifuges ou autres. L'aménagement « à votre goût » de votre chambre doit tenir compte de votre sécurité, de celle du personnel et du mobilier qui s'y trouve déjà.

Par conséquent, nous vous demandons de vérifier auprès d'un membre de l'équipe avant de modifier cet aménagement ou de procéder à l'installation de cadres, de miroirs ou toute autre installation murale. Afin de respecter la sécurité de tous et l'intégrité des lieux physiques, la personne dédiée à la maintenance de la maisonnée pourra vous aider à installer ces différents objets.

Salle de bain privée

Chaque chambre est munie d'une salle de bain complète incluant un meuble lavabo, une armoire de rangement, une toilette et une douche privée adaptée à vos besoins.

Les petits équipements

L'installation de petits équipements personnels dans votre chambre est permise : bouilloire, cafetière, grille-pain, four micro-ondes, petit réfrigérateur, etc. Quel que soit le type d'équipement, il est important de valider cette autorisation auprès du chef d'unité de la MDAA puisque des vérifications quant aux installations électriques et à l'environnement physique sont nécessaires afin de respecter les normes et la sécurité de tous. L'entretien périodique ou préventif, la réparation, le remplacement et le rangement de ce type d'appareils demeurent sous votre responsabilité et à vos frais.

Entretien ménager

L'entretien général et le ménage de votre chambre sont assumés par le préposé au pavillon qui vous invitera à y participer si vous le souhaitez. Toutefois, il est de votre responsabilité d'assurer l'entretien de vos objets et équipements personnels qui nécessitent un entretien particulier.

Les aires de vie communes

À l'intérieur comme à l'extérieur de la MDAA, vous avez accès à des espaces collectifs conviviaux et sécuritaires. Ils sont aménagés pour favoriser le maintien des relations sociales avec les personnes qui partagent votre milieu de vie et sont accessibles en tout temps : salon, salle à manger, salles d'activités, jardin extérieur sécurisé, salles autoportantes.

Des lieux de rencontre et de socialisation pour vos proches et vous sont aussi disponibles pour souligner certains événements, par exemple (anniversaires, Pâques, etc.). Ces espaces, dédiés aux proches et aux familles, peuvent également être utilisés comme lieu de recueillement ou encore 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 de la MDAA.

Jardin extérieur

Chaque maisonnée dispose d'un accès sécurisé à un jardin extérieur aménagé comme à la maison, où se trouvent des installations pour réaliser différents types d'activités : un jardin communautaire, un cinéma extérieur, une cuisine extérieure, une ferme, des jeux de sol, un coin feu de camp, etc. Ces jardins sont des espaces qui sont adaptés à vos besoins et qui vous offrent un équilibre entre verdure et pavé, ainsi que des zones d'ombre et d'ensoleillement.

Salles autoportantes

Des salles autoportantes avec des thématiques variées comprenant du matériel occupationnel et des éléments de décor en lien avec la thématique sont aménagées dans chaque maisonnée. Les thématiques adaptées à vos intérêts peuvent être modifiées au besoin et faire l'objet d'une rotation à intervalles fixes entre les maisonnées. Ce type d'environnement évolutif encourage les interactions spontanées et vous permet d'entreprendre des activités.

Les visiteurs

Les familles et les proches sont invités à vous visiter en tout temps. Les visiteurs s'engagent à respecter les mesures de prévention et de contrôle des infections en vigueur, 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 enfants de 12 ans et moins doivent être accompagnés d'un adulte qui en assure la surveillance afin de respecter la quiétude des autres résidents.

En période hivernale, pour votre sécurité 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 écloson infectieuse (gastro, influenza, COVID-19, 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.



Le stationnement

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

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 de la MDAA. Ces animaux doivent cependant être vaccinés, vermifugés et propres. Par respect pour les autres résidents et pour leur sécurité, les animaux doivent demeurer dans la chambre du résident visité et sous la surveillance étroite 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 du milieu.

Le cas échéant, le gestionnaire responsable de la MDAA se réserve le droit d'appliquer certaines mesures restrictives.

Votre contribution financière

Votre contribution financière est fixée par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et peut varier selon certains éléments. En effet, tel qu'expliqué lors de votre demande d'admission, votre contribution financière est déterminée en tenant compte de vos revenus, de vos biens, de vos épargnes et de votre situation familiale.

Vous devez acquitter les frais au début de chaque mois, auprès du service de perception de l'établissement. Les paiements préautorisés sont recommandés. L'agente administrative de la maisonnée peut vous aider ou vous accompagner pour ces démarches.

Les assurances

L'établissement détient une assurance couvrant la majeure partie des risques encourus par la clientèle accueillie 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 couvertes par une autre assurance.

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 la MDAA. Au besoin, vos proches pourraient alors être sollicités pour vous accompagner. Cependant, les frais de transport liés à des services ou des sorties d'ordre personnel demeurent assumés par vous ou vos proches.

Les résidents fumeurs

Dans le cadre de la Loi concernant la lutte contre le tabagisme, il est interdit de fumer (tabac, cigarette électronique, cannabis) à l'intérieur de la MDAA. Il n'existe aucune chambre « fumeur » en MDAA. L'interdiction est applicable tant pour vous que pour vos visiteurs et nos employés. Quiconque fume dans un lieu où il est prohibé de le faire est passible d'une amende.

Une zone est toutefois prévue pour accommoder le résident fumeur et se situe à l'extérieur de la maisonnée, à plus des neuf mètres réglementaires des portes d'accès, des fenêtres et des prises d'air.

Si vous désirez cesser de fumer, nous pourrons vous fournir le soutien nécessaire pour y parvenir, il vous suffit de vous adresser à votre infirmière.

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

Consommation d'alcool

La consommation d'alcool est permise dans le respect des autres résidents de la maisonnée. Vous avez la responsabilité de vous procurer vos consommations.

Les autres résidents

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

Les pourboires et les cadeaux

L'équipe de la MDAA apprécie toute forme d'expression de reconnaissance verbale ou écrite de votre part ou de celle de vos proches. Cependant, conformément à 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. Néanmoins, des cadeaux s'adressant à l'ensemble de l'équipe ou des gâteries à partager peuvent être autorisées.



Des soins et services adaptés et personnalisés



L'ensemble des professionnels, des intervenants et des collaborateurs qui vous dispenseront ces soins et services constitue ce que nous appelons **l'équipe interdisciplinaire**. Cette équipe procède à l'évaluation périodique de votre condition de santé et de vos besoins en respectant votre rythme. Ces soins et services, définis avec vous et cohérents avec vos valeurs et vos préférences, sont consignés dans un **plan d'intervention interdisciplinaire (PII)**. Vous et vos proches, si vous les y autorisez, serez invités à participer à l'élaboration initiale et aux révisions de votre PII. Évolutif, celui-ci doit répondre à vos besoins et sa mise en œuvre nécessite votre consentement.

De plus, chaque intervenant qui est impliqué dans vos soins et services élaborera, en collaboration avec vous et vos proches, un plan d'intervention. Celui-ci est une entente entre vous et votre intervenant. En identifiant ensemble vos besoins et les objectifs de mieux-être que vous souhaitez atteindre, cet outil permet à l'intervenant de mieux travailler avec vous et d'orienter ses soins et services vers vos priorités, en fonction de vos forces et de vos vulnérabilités.

Soins et services d'assistance et d'accompagnement

Votre équipe de soins, de services d'assistance et d'accompagnement est composé de préposés aux bénéficiaires (PAB), de préposés accompagnateur et de préposés au pavillon. Dès votre arrivée, un préposé aux bénéficiaires vous sera attribué 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. Lorsque vous avez besoin d'accompagnement pour les activités réalisées au quotidien afin de répondre à vos besoins de base, votre préposé aux bénéficiaires et votre préposé au pavillon sont présents en tout temps. Selon leur rôle respectif, chacun pourra vous assister et vous aider à vous préparer afin de vous permettre de participer aux activités occupationnelles offertes et ainsi maintenir une vie sociale active. Selon votre souhait, l'équipe peut vous accompagner dans vos activités quotidiennes en participant à l'offre d'activités occupationnelles. Ainsi, l'équipe de la maisonnée établit un climat familial harmonieux au sein de la maisonnée, assurant soutien, réconfort, bien-être et confort à vous et à vos proches.

Votre équipe de la maisonnée utilise différentes stratégies pour prodiguer les soins d'assistance et d'accompagnement :

- Préparation (vêtements, aliments, effets d'hygiène personnelle, etc.);
- Stimulation (encouragement, propositions, rappel, supervision, etc.);
- Expérimentation (essai – erreurs, accompagnement, supervision, etc.);
- Assistance et aide partielle (soins d'hygiène, alimentation, habillement, etc.);
- Aide complète.

Le **plan d'intervention interdisciplinaire (PII)** est un outil qui facilite la coordination de tous les soins et services qui vous concernent, quel que soit l'intervenant impliqué. Il permet d'identifier VOS besoins spécifiques et de définir avec VOUS les objectifs poursuivis par les services qui VOUS sont nécessaires, les moyens utilisés et la durée prévue.

« Vous êtes au cœur de votre projet de vie ».

Services d'éducation et de psychoéducation

En MDAA, vous avez la possibilité d'avoir des services d'éducation. De ce fait, votre éducateur spécialisé peut vous accompagner dans vos activités de la vie quotidienne, domestique et sociale selon vos habitudes de vie dans une approche « *Milieu de vie, comme à la maison* ». Leur rôle est de vous soutenir dans l'adaptation de votre nouveau chez vous en facilitant votre intégration en maintenant votre autonomie globale selon vos choix et vos objectifs. L'éducateur travaille en partenariat avec vous et vos proches, le cas échéant, afin de vous offrir des services cohérents et fidèles avec votre projet de vie.

L'éducateur fait partie de l'équipe interdisciplinaire et travaille étroitement avec le technicien en loisirs de votre maisonnée pour développer la programmation d'activités de loisirs et d'occupation en tenant compte de vos préférences et il anime le milieu de vie. Il contribue également à l'évaluation des symptômes comportementaux des résidents, à la détermination des interventions et soutient l'équipe dans leur utilisation de ces interventions. Par ses interventions, il favorise le maintien des liens sociaux désirés avec vos proches et votre famille.

Un service de psychoéducation est aussi disponible au besoin afin de soutenir l'équipe interdisciplinaire à l'élaboration du plan d'intervention pour mieux répondre à vos besoins, le cas échéant.

Services d'animation loisirs

La place qu'occupent le loisir et le plaisir dans le concept des MDAA est prédominante afin de créer un véritable lieu de vie animé. C'est par les activités de loisirs, occupationnelles et quotidiennes que vous pourrez combler votre temps, où vous pouvez continuer à vous épanouir et à vous réaliser. L'intervenant en loisirs prend soin d'élaborer avec vous un programme d'activités variées, adaptées à vos goûts, à vos habilités, à vos aspirations, à vos intérêts et adapter à vos besoins.

Différentes activités de groupes et individuelles, qu'elles soient planifiées ou spontanées, qui vous plaisent et qui répondent à vos besoins de détente, de repos, de divertissement ou de développement, vous sont quotidiennement offertes. Vous êtes libre de choisir celles qui vous conviennent le mieux. Vos proches sont toujours les bienvenus pour y participer avec vous. Votre équipe, résolument flexible, ajuste et module les moments d'intervention pour vous permettre, si vous le souhaitez, d'y prendre part.

Services sociaux

Un travailleur social est disponible pour vous accompagner, lorsque vous êtes confronté à des situations problématiques personnelles, familiales et sociales afin de vous aider à trouver des solutions, à répondre à vos besoins et à vous guider le cas échéant. Au besoin, selon vos objectifs, il peut être sollicité pour faciliter votre adaptation à votre nouveau milieu de vie. Il peut aussi vous aider à briser l'isolement en favorisant votre participation sociale, vous soutenir au moment d'un deuil, vous accompagner dans vos démarches légales (régime de protection) ou dans l'exercice de certains droits.

Au besoin, le travailleur social peut animer des séances d'information, des ateliers thématiques et des groupes de discussion afin d'accompagner et de soutenir vos proches dans la réalisation de votre parcours de vie. Le travailleur social apporte également aux proches un soutien essentiel pour faciliter leur processus de deuil, que ce soit face à votre état de santé ou lors de moment difficile.

Services de réadaptation et d'adaptation physique

Votre équipe de réadaptation et d'adaptation physique inclut divers intervenants tels que l'ergothérapeute, le physiothérapeute, le technologue en physiothérapie, le kinésiologue, le technicien en orthèses et prothèses et l'orthophoniste. Tous soutiennent l'équipe de la maisonnée dans les interventions appropriées à intégrer pour vous aider à maintenir ou à améliorer votre mobilité, votre autonomie fonctionnelle, votre confort, votre sécurité, mais aussi l'ensemble de vos capacités physiques, cognitives, communicationnelles et sociales selon vos besoins et votre projet de vie. Leurs services se dispensent sous forme de conseils, d'exercices, d'attribution d'équipements, de positionnement et d'alternatives aux mesures de contrôle. Leurs actions visent aussi la prévention du déconditionnement de votre santé et des chutes durant vos activités de la vie quotidienne et occupationnelles significatives.

Lorsque possible, les interventions de ces intervenants sont intégrées dans vos activités de la vie quotidienne et dans vos activités occupationnelles significatives. Elles se déroulent dans votre milieu de vie et dans les espaces aménagés pour les résidents à l'intérieur et à l'extérieur de la maison. Les intervenants de l'équipe de réadaptation participent à vos activités afin d'intégrer leurs interventions de réadaptation dans votre quotidien, que ce soit en intervenant directement auprès de vous ou en accompagnant les membres de l'équipe de la maisonnée, vos proches aidants ou les bénévoles.

Services de nutrition clinique

La préoccupation de préserver, voire d'accroître votre plaisir de manger est au cœur de l'ensemble des activités de l'offre alimentaire. Vos intervenants en nutrition clinique travaillent en partenariat avec vous et vos proches, le cas échéant, afin de vous offrir une alimentation adaptée à vos besoins (diète, allergies, intolérances alimentaires), qui respecte vos choix et vos goûts. La dénutrition, les troubles de la déglutition, les troubles à la mastication, les plaies de pression sont des exemples de situations pour lesquelles une consultation en nutrition peut être demandée par l'équipe interdisciplinaire. Votre diététiste-nutritionniste détermine alors un plan de traitement nutritionnel approprié à votre situation, cohérent avec vos objectifs de soins et vos choix, qui prend en considération vos habitudes alimentaires, vos médicaments et votre histoire de santé.

Soins médicaux

À votre arrivée à la maisonnée, un médecin vous est attribué sans que vous ayez à faire de démarches. Les soins et services médicaux visent à répondre à vos besoins de santé en respect de vos choix et de vos valeurs. Le médecin travaille en partenariat avec vous et vos proches afin de vous offrir des soins cohérents et fidèles à votre projet de vie. Votre médecin collabore activement avec les membres de votre équipe interdisciplinaire. Au besoin, après une évaluation de tout changement significatif dans votre état clinique, l'équipe fait appel à votre médecin traitant ou sur appel. Des visites médicales sont aussi prévues, selon un horaire variable en fonction de la disponibilité de votre médecin et selon vos besoins. Celui-ci assure avec diligence le suivi de ses interventions. De plus, un médecin de garde est disponible en tout temps pour répondre à vos besoins médicaux d'urgence. Si votre état de santé le requiert, en respect de vos choix, votre médecin peut demander une consultation ou un suivi auprès d'un médecin spécialiste.

Soins pharmaceutiques et médicaments

Votre pharmacien fait également partie de l'équipe interdisciplinaire et collabore avec votre équipe de soins infirmiers et médicale. Dès les premiers jours de votre admission, le pharmacien associé à votre MDAA révisé la liste complète de vos médicaments et réévalue avec vous, le cas échéant avec vos proches, votre profil pharmacologique. Ce faisant, il s'assure d'une utilisation optimale des médicaments qui tient compte de vos problèmes de santé, vos objectifs de soins et selon vos choix et valeurs. Le pharmacien doit aussi être informé de l'utilisation de produits naturels et de tout autre médicament vendu sans ordonnance que vous consommez afin de valider la compatibilité de ceux-ci avec vos médicaments prescrits.

Un service de pharmacie est disponible 24 heures par jour pour soutenir le personnel et pour répondre aux urgences.

En MDAA, chaque chambre est munie d'une armoire fermée à clé afin de personnaliser la distribution de vos médicaments selon vos besoins. Vous avez la possibilité de conserver votre autonomie et de participer à la prise de vos médicaments lorsque cela est possible. Les soins et services pharmaceutiques permettent d'assurer un circuit du médicament adapté et sécuritaire afin de répondre à vos besoins cliniques. C'est toutefois le personnel infirmier qui prodigue les traitements et administre les médicaments.

Soins infirmiers

Les soins et services infirmiers visent à répondre à vos besoins de santé en respect de vos choix et de vos valeurs. Des soins infirmiers sont offerts 24 heures par jour, 7 jours sur 7, pour répondre à vos besoins cliniques selon vos habitudes de vie et vos préférences.

Votre équipe de soins infirmiers est constituée d'infirmières praticiennes spécialisées, d'infirmières et d'infirmières auxiliaires. Votre équipe de soins travaille en partenariat avec vous et fait partie de votre équipe interdisciplinaire afin de vous aider à réaliser votre projet de vie. Votre infirmière planifie et coordonne vos soins avec vous. Elle vous renseigne, ainsi que votre répondant s'il y a lieu et selon vos désirs, sur votre état de santé et vos traitements.

De plus, votre infirmière auxiliaire contribue et dispense les soins dans votre quotidien tout en assurant le lien avec votre équipe interdisciplinaire. Votre infirmière praticienne spécialisée travaille pour vous en complémentarité avec les soins médicaux, infirmiers et pharmaceutiques. En plus de dispenser des soins et des services de qualité selon votre condition, votre équipe de soins joue un rôle clé dans la réalisation de vos habitudes de vie quotidienne et sociale.

Services d'inhalothérapie

Au besoin, l'offre d'inhalothérapie est adaptée en fonction de votre condition de santé d'abord et avant tout, pour votre mieux être en respect de vos choix. L'inhalothérapeute assume la responsabilité d'un ensemble de soins cardiorespiratoires et de techniques d'inhalothérapie. Il peut intervenir pour maintenir, rétablir ou assister la fonction des voies respiratoires par l'utilisation d'appareil d'oxygénation ou par l'administration de médicaments par les voies respiratoires.



Soins buccodentaires

Les soins buccodentaires offerts en MDAA incluent gratuitement :

- L'évaluation de la cavité buccale par une infirmière à l'admission et annuellement (bouche, langue, gencives et dents);
- Des soins quotidiens tels que le soutien au brossage des dents et au nettoyage des prothèses dentaires après chaque repas ou au besoin;
- L'inscription de votre nom sur vos prothèses dentaires;
- Des soins périodiques annuels par l'hygiéniste dentaire (détartrage, nettoyage des dents) au résident qui le désire;
- La référence, au besoin, à un dentiste ou à un denturologiste pour des examens et traitements réalisés dans un environnement sécuritaire et adapté à vos besoins. Notez qu'aucun traitement ni coût n'est engagé sans votre consentement.

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

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

Services d'animation spirituelle

L'intervenant spirituel fait partie de l'équipe interdisciplinaire et établit un partenariat de soins spirituels avec vous et vos proches, si vous le désirez. L'offre de service en soins spirituels s'adresse à vous 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, ainsi que sur vos inquiétudes et vos doutes. Vos proches peuvent aussi accéder à ce même accompagnement s'ils en ressentent le besoin. Le service est dispensé de manière à respecter la liberté et les convictions de chacun. Selon votre besoin exprimé, l'intervenant en soins spirituels débute l'évaluation des besoins spirituels et identifie, en partenariat de soins, les interventions à appliquer durant votre séjour.

Votre consentement ou refus libre et éclairé : le respect de votre autonomie

En tout temps, vous avez le droit de refuser des soins ou des services et de changer d'avis en cours de route. De plus, il est normal que certains mots ou explications soient plus difficiles à comprendre. Au besoin, demandez les explications dans des mots plus simples afin de prendre une décision éclairée. Enfin, dans le processus de consentement, il n'y a pas de place à la pression, à la menace ni au chantage.

Pour plus d'information sur le consentement, vous pouvez consulter le dépliant [Consentement des usagers aux soins et aux services](#).

Votre équipe administrative à votre écoute

Votre agente administrative

L'agente administrative est la personne de référence pour le volet administratif. Celle-ci peut, entre autres, vous accompagner lors d'une visite de courtoisie afin de vous accueillir, de vous orienter et de répondre à vos questions et à celles de vos proches. Elle peut vous informer sur certains sujets qui peuvent vous intéresser tels que les stationnements visiteurs, les portes codées, la contribution financière, la facturation, le courrier et les services offerts dont les modalités des repas pour les visiteurs. Elle est également en mesure de vous communiquer diverses informations concernant la câblodistribution, la téléphonie et Internet (faire la liaison avec les fournisseurs et le service des finances s'il y a lieu), etc.

Votre équipe de gestion

Le gestionnaire responsable de la MDAA assume les fonctions d'encadrement requises pour l'organisation, la mise en œuvre et le développement d'une offre de soins et de services de qualité. Il a la responsabilité d'intégrer les priorités et les plans d'action établis par les instances supérieures et la direction.

Dans les plus grandes MDAA, des chefs d'unité s'ajoutent à l'équipe de gestion pour assurer une collaboration de proximité auprès des équipes. N'hésitez pas à vous adresser à un membre de l'équipe de gestion si vous avez des questions qui demeurent sans réponse ou que vous avez des commentaires ou des préoccupations à nous partager.

L'infirmière assistante du supérieur immédiat assiste le chef d'unité et le gestionnaire responsable dans ses fonctions. Elle planifie, supervise et coordonne les activités de soins pour toute la durée de son quart de travail. Elle agit comme personne-ressource auprès de l'équipe de soins pour la planification, la distribution et l'évaluation des soins infirmiers. L'infirmière (ASI) est la première répondante en l'absence du gestionnaire de la maisonnée.

Le coordonnateur professionnel collabore avec le gestionnaire et soutient l'équipe interdisciplinaire afin de s'assurer que celle-ci offre des services accessibles, de qualité et sécuritaires, qui répondent à la mission et aux valeurs organisationnelles de même qu'aux pratiques reconnues.



Des services techniques et logistiques adaptés et personnalisés



Service alimentaire

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

- [Guide alimentaire canadien](#)
- [Politique alimentaire du CISSS de Chaudière-Appalaches](#)

Le plaisir de manger étant valorisé, un choix de menu est disponible. À cet effet, en plus des deux choix de menu déterminés à chaque repas, des alternatives sont disponibles et pourront vous être proposées afin de répondre à vos goûts alimentaires. La variété des mets est assurée par une rotation des menus aux trois semaines. Les mets sont aussi adaptés selon les saisons et soulignent les fêtes traditionnelles.

Dans le but de favoriser les rencontres et les échanges avec les autres résidents, nous vous encourageons à prendre vos repas à la salle à manger. Néanmoins, votre préférence de manger seul à votre chambre sera respectée, s'il y a lieu. L'horaire des repas est allongé à vos besoins, respectant ainsi plus facilement vos habitudes de vie. Le menu offert est également affiché à la salle à manger.

Advenant qu'un de vos proches souhaite vous accompagner, il peut acheter son repas auprès du service alimentaire en avisant à l'avance, dans la mesure du possible.

Services de buanderie (entretien des vêtements et literie offerte)

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

Tous vos vêtements doivent être étiquetés afin d'éviter les pertes, et ce, même s'ils ne sont pas

entretenus par le service de buanderie. Dès votre arrivée, votre préposé au pavillon s'occupera d'étiqueter vos vêtements, selon les bonnes pratiques. Notez qu'en cas de perte définitive de vêtements étiquetés, il vous est possible d'obtenir un remboursement.

La literie de base (taie d'oreiller, drap contour, drap plat, couverture de flanelle, piqués, serviettes, débarbouillettes et tabliers) est fournie et entretenue par la maisonnée, mais vous pouvez utiliser votre propre literie, si vous le souhaitez.

Les couvre-lits, les courtpointes et les rideaux personnels sont non seulement permis, mais fortement encouragés, car ils favorisent un sentiment de confort et d'appartenance. Toutefois, l'entretien des rideaux ne peut être pris en charge par le service de la buanderie. Enfin, les MDAA mettent à la disposition des proches une laveuse et une sècheuse pour en permettre l'entretien sur place.

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 utilisés tels que les milieux de vie, les espaces de soins et les lieux communs, 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

Les MDAA ont du personnel attiré 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 en regard de l'amélioration de votre environnement physique, référez-vous à votre équipe de gestion.

**Des services disponibles
à vos frais**



Services de télécommunication

Les services de base de câblodistribution vous sont offerts dans les MDAA. Il sera donc possible pour vous de faire installer une ligne téléphonique ou d'adhérer à l'un des forfaits télévisés de votre choix, et ce, à vos frais. Votre agente administrative pourra répondre à vos questions selon vos besoins.

Quant au service Internet, celui-ci est offert gratuitement dans tout le milieu de vie, autant dans les espaces privés que dans les espaces publics pour vous et vos proches.

Votre équipe souhaite favoriser les communications entre vous et vos proches par l'utilisation de diverses technologies.

Courrier, journaux et abonnements

Votre courrier et vos abonnements sont distribués quotidiennement à votre chambre. Assurez-vous simplement d'avoir effectué vos changements d'adresse.

Service de coiffure

Un salon de coiffure est à votre disposition à l'intérieur de la MDAA. Vous pouvez y recevoir des services offerts par la coiffeuse ou le coiffeur associé à la MDAA ou par la personne de votre choix. Renseignez-vous sur les plages horaires disponibles.

Si votre condition requiert l'utilisation de matériel adapté dont vous devez assumer les frais comme des lunettes, des aides de suppléance à l'audition, des aides à la communication, des prothèses dentaires ou des chaussures orthopédiques, 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 votre agente administrative.

Soins de pieds spécialisés

La coupe des ongles des mains et des pieds est assurée par l'équipe de soins de la MDAA. Advenant la nécessité de soins de pieds spécialisés, l'infirmière responsable en discute avec vous et vous accompagne dans le choix d'un professionnel compétent.

Soins d'esthétique

Une grande partie de vos soins d'esthétique est intégrée dans l'offre de service des soins d'assistance et d'accompagnement et dans le volet de vos activités occupationnelles. Toutefois, certains soins d'esthétique nécessitent aussi la contribution des ressources de la communauté qui peuvent vous offrir leurs services selon leurs honoraires professionnels que vous devrez acquitter (esthéticiennes, écoles de formation, entreprises locales de soins d'esthétique, etc.).

Soins externes et alternatifs

Certains services alternatifs font partie de la programmation du milieu de vie. Par contre, d'autres proviennent d'une banque d'intervenants auxquels vous ou vos proches pouvez faire appel, mais pour lesquels vous devez vous acquitter des honoraires professionnels (ex. : hypnothérapeute, massothérapeute, ostéopathe, chiropraticien, acupuncteur, naturopathe, zoothérapeute, musicothérapeute, réflexologue, aromathérapie, luminothérapie, art thérapeute, méditation et visualisation, ateliers de relaxation, etc.). Par conséquent, vous avez la liberté de faire appel aux professionnels de votre choix.

Ces services peuvent se donner directement à la MDAA ou nécessiter un déplacement. Rappelez-vous qu'il est important de nous prévenir de vos démarches pour ainsi assurer une bonne coordination avec l'ensemble de l'équipe.

Des personnes impliquées pour un milieu de vie animé



Les activités de la vie sociale

La qualité des interactions vécues constitue la base d'un milieu de vie riche, animé et valorisant. C'est pourquoi la programmation d'activités qui vous est offerte par l'équipe du service des loisirs en partenariat avec les proches et les familles, les bénévoles, le personnel et les intervenants du milieu et de la communauté est quotidiennement bonifiée d'échanges spontanés ou d'attentions significatives.

Le comité milieu de vie

Le comité milieu de vie de votre MDAA est composé de résidents, de proches, de bénévoles, de membres du personnel, du conseiller en milieu de vie et du gestionnaire responsable de la MDAA. Ce comité travaille à l'amélioration de la qualité de vie, ainsi que 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 MDAA. Nous serons heureux de vous y accueillir.

Le comité des résidents

Composé de résidents, de proches, de bénévoles et de personnes intéressées, le **comité des résidents** de votre MDAA vous renseigne sur vos droits et vos responsabilités, fait la promotion de l'importance de l'amélioration continue de vos conditions de vie, évalue votre degré de satisfaction face aux services et, au besoin, défend vos intérêts.

Le comité des usagers

Des représentants du comité des résidents de votre milieu sont aussi invités à s'impliquer dans le **comité des usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches**. Constitué de représentants provenant des diverses missions et installations de l'établissement, les [comités des usagers](#) veillent à ce que tous les usagers soient traités avec dignité et dans le respect de leurs droits et libertés. Il y a des comités sectoriels, lesquels sont à leur tour représentés sur un grand comité régional.

Les bénévoles

Les bénévoles sont des ressources précieuses. Leur implication ajoute une présence chaleureuse et une énergie positive hors du commun dans le milieu de vie. Ils sont là pour vous. Ils peuvent vous soutenir en prenant part à différentes activités sociales, récréatives ou administratives. Ils peuvent aussi vous accompagner à vos rendez-vous médicaux.

La communauté

Organismes communautaires, associations, municipalités, écoles et garderies sont présents en MDAA. 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 fonds annuelle, de souligner différents événements spéciaux (anniversaires, fêtes thématiques, etc.) tout au long de l'année.

De plus, plusieurs fondations issues de la communauté œuvrent pour améliorer la qualité de vie et l'excellence des services en MDAA. Chaque année, elles permettent l'amélioration continue de la qualité de l'aménagement des espaces communs (téléviseur, mobilier, balançoires, etc.), l'achat d'équipements spécialisés ou d'appareils médicaux (lit électrique, fauteuil adapté, etc.) et la réalisation d'activités et de projets spéciaux pour les résidents.

Les maisons d'enseignement

Grâce à un partenariat avec les maisons d'enseignement collégial et universitaire, différentes opportunités de stage sont offertes en MDAA. Par conséquent, vous aurez peut-être à les côtoyer lors de leur formation. Ils s'identifieront comme tel lors de leur stage. Chaque étudiant est formé et supervisé étroitement pour assurer le maintien d'une offre de service sécuritaire et de qualité.

**Votre sécurité, une
préoccupation constante**



La prévention des chutes

En MDAA, nous sommes soucieux de prévenir les chutes. Plusieurs moyens sont privilégiés afin de diminuer les risques. Par exemple, 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 pour prévenir les chutes.

Les mesures de prévention et de contrôle des infections

Diverses mesures de base en prévention et contrôle des infections sont requises en MDAA et applicables par vous, vos visiteurs et, bien sûr, par tout le personnel. 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 de certaines infections, des mesures supplémentaires soient nécessaires.

La gestion des risques en partenariat avec vous

Selon vos besoins, différents thèmes seront abordés avec vous. Les plus fréquents sont la prévention des chutes, l'alimentation, l'éveil-sommeil et l'utilisation de caméras.

Ces discussions vous permettent de cibler ce qui vous convient au niveau de votre sécurité et de votre bien-être. Ces rencontres offrent la possibilité d'échanger avec vous sur ce que vous souhaitez dans votre milieu de vie tout en étant informé des avantages et des désavantages liés aux différents choix.

Vous pouvez jouer un rôle actif face à la sécurité dans votre milieu de vie en nommant vos préoccupations et en posant des questions.

De plus, sachez que vous et votre proche, le cas échéant, serez informés de tout accident indésirable vous touchant selon les modalités que vous aurez établies. Vous serez consultés sur les éléments mis en place afin de prévenir que cette situation ne se reproduise plus.

« Le lavage des mains à chaque retour ou départ de la MDAA demeure recommandé. »



La présence d'une caméra dans votre chambre

L'utilisation de caméras dans les chambres et dans les aires communes visent notamment à prévenir les chutes et à contribuer à améliorer la qualité de votre sommeil en évitant les tournées régulières.

Toutefois, il est important de savoir que les caméras comportent également certains enjeux pour vous tels que le respect du droit à votre vie privée.

En tout temps, vous pouvez décider de ne plus utiliser la caméra dans votre chambre. Vous serez alors informé des alternatives qui s'offrent à vous pour répondre à vos besoins et à vos préférences.

Le plan des mesures d'urgence et des éléments de sécurité

Plusieurs moyens sont mis en place afin d'assurer votre sécurité.

Nos MDAA disposent notamment :

- De chambres munies d'un système d'appel individuel accessible de votre lit, de votre fauteuil et de votre salle de toilette;
- De portes d'entrée barrées en fin de soirée et pendant la nuit, avec sonnette d'accès;
- De caméras de surveillance dans les espaces communs;
- De défibrillateurs;
- D'un système d'alarme incendie relié à une firme de surveillance spécialisée, et ce, 24 heures par jour;
- De portes coupe-feu et d'un système de gicleurs;
- D'un plan d'évacuation sécuritaire en cas de sinistre;
- De personnel formé pour intervenir adéquatement dans les situations d'urgence.

Les produits considérés à risque pour les résidents

Afin de prévenir les incidents et accidents liés aux produits « dangereux » dans le milieu de vie, tous les produits personnels considérés à risque (voir vidéo ci-dessous pour plus d'information) pour les résidents doivent être placés sous clé, que ce soit dans la chambre du résident ou dans les espaces communs.

Vous êtes invité à visionner la vidéo « [Gestion de l'accessibilité des produits personnels à risque en milieux d'hébergement](#) » disponible sur la plateforme vidéo YouTube.

Vous pouvez également prendre connaissance du dépliant « [Accès au produits personnel à risque en CHSLD et RI RTF](#) » disponible sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches.



**Un accompagnement de qualité
jusqu'au bout de la vie**



Le niveau de soins (objectifs de soins)

Peu de temps après votre admission en MDAA, vous ou votre répondant, le cas échéant, aurez à aborder avec votre équipe le niveau de soins que votre médecin officialisera par la suite. La détermination de votre objectif de soins permet ensuite à votre médecin et à toute l'équipe d'élaborer un plan de soins cohérent avec l'évolution de votre état de santé et fidèle à vos désirs et préférences. Les niveaux de soins prescrivent les 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 : Prolonger la vie par tous les moyens nécessaires;
- Niveau B : Prolonger la vie par des soins proportionnés;
- Niveau C : Assurer le confort prioritairement à prolonger la vie;
- Niveau D : 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 des directives médicales anticipées, indiquer d'avance si elle consent ou non à certains soins médicaux qui pourraient être requis par son état de santé, dans l'éventualité où elle deviendrait inapte à consentir à ces soins en fin de vie. Votre médecin peut vous donner de l'information ainsi qu'à vos proches ou à votre représentant, si besoin.

Les soins palliatifs et de fin de vie

En temps opportun, une équipe interdisciplinaire habilitée à identifier vos besoins avec sensibilité et discernement, ainsi que ceux de vos proches, vous offrira des soins palliatifs et de fin de vie personnalisés et de qualité. Par 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, même à cette importante étape de votre existence, toujours dans le respect de vos valeurs, de vos volontés et de vos choix.

Si vous désirez en savoir davantage sur la sédation palliative continue ou sur l'aide médicale à mourir, soins pouvant vous être offerts dans ce contexte selon certains critères, référez-vous à l'infirmière et à votre médecin, ils sauront vous accompagner dans votre démarche.

L'accompagnement en fin de vie

Vous souhaitez peut-être la présence de vos proches afin de vous accompagner dans cette étape de vie. L'équipe de la MDAA fera tout le nécessaire pour permettre à celles et ceux qui le veulent de demeurer auprès de vous. Une pièce dédiée aux proches est disponible.

Les membres de l'équipe de la MDAA ou toute autre personne significative pour vous peuvent également vous accompagner, vous et vos proches. Au besoin, une équipe de bénévoles de l'établissement ou d'un organisme communautaire du milieu sont aussi disponibles pour vous soutenir. Pour obtenir de plus amples informations ou pour recourir à leurs services, référez-vous à l'infirmière de la MDAA.

Le 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 puisse paraître restreint et que cette étape survient à un moment chargé d'émotions, mais il a été établi en considération de l'accompagnement réalisé préalablement au décès et de notre responsabilité d'assurer l'accès aux services et aux soins d'autres personnes en attente d'hébergement.

**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. C'est pourquoi nous procédons en continu au suivi rigoureux de la qualité des services et des soins dispensés dans la MDAA afin d'appliquer les meilleures pratiques et de satisfaire aux attentes ministérielles en matière de milieu de vie de qualité. En effet, des visites d'évaluation sont effectuées périodiquement par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin de valider que notre offre de services et de soins réponde adéquatement à vos besoins, à vos goûts et à vos valeurs ainsi qu'à celles de vos proches.

Votre équipe qualité et milieu de vie

Votre équipe qualité et milieu de vie est composée de plusieurs personnes qui se déplacent régulièrement dans chacun des milieux de vie publics du CISSS de Chaudière Appalaches. Leur principal mandat consiste à travailler en collaboration avec vous, vos proches, les bénévoles, les membres du personnel et les gestionnaires, à la mise en place de l'approche milieu de vie. Tout en étant présents dans les établissements, ils assurent une vigie sur la qualité du milieu. Des audits qualité sont effectués afin de s'assurer que les indicateurs qualité soient atteints. De plus, votre équipe collabore à la réalisation de projets mobilisateurs qui ont un impact positif sur votre bien-être.



Une culture axée sur la bientraitance

Votre bien-être, le respect de votre dignité, le maintien de votre autonomie, votre épanouissement, votre estime de soi, votre inclusion et votre sécurité sont les bases de notre philosophie d'intervention et de nos approches en MDAA. Guidés par nos valeurs organisationnelles d'équité, d'humanisme et de collaboration, notre engagement est de vous offrir un cadre de vie axé sur la *bientraitance*.

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

Nous vous encourageons à divulguer toutes situations liées à de la maltraitance auprès du gestionnaire responsable de votre MDAA ou toute autre personne de confiance.

Pour consulter la *Politique-cadre de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* du ministère de la Santé et des Services sociaux : publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002742/

Les comités d'éthique à votre disposition pour réfléchir avec vous

Le CISSS de Chaudière-Appalaches s'est doté de quatre comités d'éthique. Ils sont là pour vous accompagner si vous vivez un inconfort ou un questionnement concernant vos soins et services ou ceux d'un proche.

Toute personne peut faire une demande aux comités d'éthique : vous, vos proches, les employés et les gestionnaires qui œuvrent au CISSS de Chaudière-Appalaches.

Pour faire une demande aux comités, vous pouvez contacter le Bureau de l'éthique :

- Par courriel : bureau_ethique.cisss-ca@sss.gouv.qc.ca
- Par téléphone : 418 386-3564

Pour en apprendre davantage sur les comités d'éthiques et le Bureau de l'éthique, visitez ce lien : cisssca.com/cisss/mission-vision-valeurs/guide-des-valeurs-du-cisss-de-chaudiere-appalaches/les-comites-dethique-et-le-bureau-de-lethique-clinique-et-organisationnelle

Vos recours en cas d'insatisfaction

En cas d'insatisfaction, vous êtes encouragé à en parler avec le gestionnaire responsable, le chef d'unité ou l'infirmière. Si votre insatisfaction n'est pas résolue, vous pouvez 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 traitera votre 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 Web du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Recherchez le [Guide des valeurs](#) disponible sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches ainsi que le dépliant *l'Utilisation par les résidents des mécanismes de surveillance en CHSLD* qu'il est possible de consulter au publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-834-08F.pdf



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 consultés dans les semaines suivant votre arrivée sur la qualité de l'accueil reçu, puis chaque année, vos impressions et suggestions sur votre vécu seront sollicitées à nouveau.

De plus, vos proches seront sondés sur l'accompagnement reçu en fin de vie quelques semaines suivant votre décès, si cela s'applique.

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.

Vous demeurez toutefois invité à faire part en tout temps de vos commentaires aux membres de l'équipe.

Annexe A :

Aide-mémoire pour préparer votre arrivée en MDAA

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 de la MDAA, 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 :

- Régie de l'assurance maladie du Québec : en ce qui a trait à votre carte d'assurance maladie, veuillez utiliser les coordonnées de la MDAA pour effectuer le changement;
- Régie des rentes du Québec;
- Ministère de la Sécurité du revenu (pension), aide sociale, etc.;
- Journaux et revues;
- Autres adresses, selon les activités;
- Service québécois du changement d'adresse : adresse.gouv.qc.ca/inscrire/FormulaireChange-mentAdresse.aspx?Etape=0
- Gouvernement du Canada : canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/tout-votre-declaration-revenus/comment-changer-votre-adresse.html

Suggestions d'effets personnels à apporter

Certains **produits d'hygiène** sont fournis par la MDAA comme le savon pour le corps, le shampoing, le déodorant, la crème hydratante, les mouchoirs, le papier de toilette et les produits nécessaires en cas d'incontinence.

Tous les **produits nécessaires aux soins quotidiens de la bouche** vous sont également offerts gratuitement par le biais du *Programme québécois de soins buccodentaires et de soins d'hygiène quotidiens de la bouche* : gel dentifrice fluoré, brosse à dents, brosse à prothèses, 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.

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

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

Éviter d'apporter des objets de valeur à la MDAA et de laisser d'importantes sommes d'argent dans votre chambre afin d'éviter leur perte.

Dans le cas contraire, nous ne pourrions pas être tenus responsables.

Suggestions d'effets personnels à apporter

Vêtements suggérés (Notez que chaque pièce de vêtement est étiquetée à votre nom à la maisonnée)

	8 robes, jupes ou pantalons
	8 blouses, chemises ou chandails manches courtes ou longues
	2 ou 3 vestes (style cardigan)
	2 ceintures
	4 soutiens-gorge ou camisoles
	10 à 12 petites culottes ou caleçons/boxeurs
	4 à 6 paires de bas-culottes/collants
	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 et de manucure
	Parfum et lotion après-rasage
	Rasoir électrique
	Brosse et peigne

Les petits ajouts qui font toute la différence

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

Annexe B :

Vos responsabilités et celles de vos proches

Les responsabilités du résident

- Fournir les noms, adresses, numéros de téléphone et adresses courriel de vos proches et autres membres significatifs de votre famille;
 - Identifier, parmi ces personnes, celle devant être contactée en cas d'urgence, s'il y a lieu;
 - Si vous acceptez que l'équipe communique de l'information à votre sujet à vos proches lorsque nécessaire, identifiez un répondant qui aura la responsabilité de diffuser aux autres proches et une autre personne significative que vous lui aurez signifiée;
 - Identifier la personne à consulter, advenant votre incapacité à prendre des décisions pour vous-même (ex. : mandataire, conjoint, enfant);
 - Aviser le personnel dans le cas de changements importants dans votre situation familiale :
 - Déménagements : fournir les nouvelles adresses et nouveaux numéros de téléphone;
 - Décès d'un proche ou d'un membre de la famille;
 - Autres.
- Informer l'équipe des événements importants et collaborer avec elle pour les souligner;
 - Participer aux activités de loisirs avec le résident;
 - S'impliquer, selon ses souhaits et ses possibilités, dans les activités de la vie quotidienne (hygiène personnelle du résident, entretien des vêtements et de la chambre, etc.);
 - Partager un repas avec le résident dans le milieu de vie, en défrayant le coût du menu « visiteurs » ou en apportant son lunch. Ou encore, partager avec lui un repas préparé par les proches, un restaurant ou un traiteur;
 - Possibilité d'organiser des sorties à l'extérieur, si souhaitées par le résident.

L'implication souhaitée des proches

- Soutenir le résident dans les responsabilités qui précèdent;
 - Maintenir des liens significatifs avec le résident, lorsque souhaité par ce dernier;
 - Faciliter la participation à des rencontres avec les proches ou la famille à la MDAA ou ailleurs;
 - Encourager tous les proches, enfants, petits-enfants, nièces, neveux et amis à visiter le résident;
- ### Les responsabilités des proches
- Collaborer avec le personnel de la MDAA :
- En participant aux rencontres interdisciplinaires, à la rédaction et à la révision du plan d'intervention, dans la mesure où le résident souhaite que vous y soyez convié;
 - En communiquant vos préoccupations et vos observations concernant l'état de santé du résident, ses préférences (alimentaires, hygiène, etc.) et ses soins;
 - En communiquant avec le personnel de façon respectueuse, courtoise et dans un esprit de coopération;
 - En vous conformant aux politiques et procédures de l'établissement, comme la politique concernant les visiteurs, l'usage du tabac, la civilité, la maltraitance, etc.; [cisssca.com/cisss/documentation/documents-administratifs/](https://www.cisssca.com/cisss/documentation/documents-administratifs/);
 - En vous référant à la démarche prévue et aux procédures mises en place pour communiquer vos insatisfactions. [cisssca.com/cisss/droits-des-usagers/plaintes](https://www.cisssca.com/cisss/droits-des-usagers/plaintes).

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 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 la MDAA 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 de la MDAA.

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 MDAA. 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.

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.

COM 2021-011

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

Québec 

www.ciassca.com