



Guide d'accueil et d'information

destiné aux résidents en
CHSLD et à leurs proches

Guide d'accueil et d'information destiné aux résidents en CHSLD et à leurs proches est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches, dont voici les coordonnées :

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

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

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

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.

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

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2020. Révision 2024.

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 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 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 CHSLD. Vous trouverez aussi, 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 se feront un plaisir de vous répondre dans les plus brefs délais. Vous trouverez d'ailleurs les coordonnées de votre personnel de référence dans la fiche placée au tout début du cartable. Elle regroupe l'ensemble des contacts qui pourraient vous être utiles.

Ce guide et ses annexes sont aussi disponibles en tout temps sur le site Web de l'établissement, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches, à l'adresse suivante : cissca.com/guidesdaccueilchslsld.

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
Tout ce qu'il faut savoir	10
Des soins et services adaptés et personnalisés	13
Des services accessibles à vos frais	22
Des personnes impliquées pour un milieu de vie animé	24
Votre sécurité, une préoccupation constante	27
Un accompagnement de qualité jusqu'au bout de la vie	30
Un milieu de vie en constante amélioration	32
Une culture axée sur la bienveillance	34
Les comités d'éthique à votre disposition pour réfléchir avec vous	36
Vos recours en cas d'insatisfaction	37
Annexe A : Aide-mémoire pour préparer votre arrivée en CHSLD	39
Annexe B : Vos responsabilités et celles de vos proches	41
Annexe C : Faciliter votre adaptation et celle de vos proches	42

Le CHSLD, un milieu de vie bien avant tout



Le CHSLD est, 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 et 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, de sa langue, de sa culture 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.

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.



La famille et les proches, comme de réels partenaires

La présence de votre famille et de vos 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 et de la vie domestique, soutien social, support à la prise de décision, etc.

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

L'équipe du CHSLD 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. Vous serez interpellé par votre nom de famille jusqu'à ce qu'un membre du personnel ait vérifié votre préférence à cet égard;
- Adapte l'organisation du travail en fonction de vos besoins et 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;
- Sensible à vos besoins d'intimité, elle s'engage à vous soutenir dans vos besoins en matière d'intimité, de diversité sexuelle et de genre.

« Le projet de vie est l'expression de la projection dans l'avenir du résident ainsi que de ses aspirations profondes et de ses choix. »

« 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 » VOIR AUTREMENT LES RÉSIDENTS DES CHSLD** au cisssca.com/guidesdaccueilchslid dans la section **Documents**.



Votre nouvel environnement



Votre chambre

L'attribution

Lors de votre arrivée, une chambre répondant à vos besoins vous sera attribuée selon 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 votre infirmier et celle-ci sera analysée et traitée par ordre de priorité, selon les disponibilités et les critères d'attribution.

La personnalisation

Votre chambre est votre espace privé. C'est donc un endroit où vous êtes libres de recevoir vos visiteurs en toute intimité. De plus, il est 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 de votre chambre se fait «à votre goût», mais doit tenir compte de votre sécurité, de celle du personnel et du mobilier qui s'y trouve déjà.

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

Les petits équipements

L'installation de petits équipements personnels dans votre chambre est permise sous certaines conditions : petit réfrigérateur, ventilateur, climatiseur, cafetière, bouilloire, grille-pain, four à micro-ondes. Avant d'installer un tel équipement, il est important d'informer un membre du personnel qui demandera l'autorisation au gestionnaire responsable de votre CHSLD. 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.

L'entretien ménager

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 qui nécessitent un entretien particulier.

Si vous avez la capacité et l'intérêt de vous impliquer dans certaines tâches de la vie domestique, votre équipe vous accompagnera en ce sens.

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 les personnes qui partagent votre milieu de vie et sont accessibles en tout temps : salons, salles à manger, salles d'activités, cours extérieures sécurisées, etc.

Des lieux de rencontre et de socialisation pour vous et vos proches sont aussi disponibles, pour souligner certains événements, par exemple (anniversaires, Pâques, etc.). Ces espaces dédiés aux proches 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 familles doit se faire auprès de l'agent administratif du CHSLD.

Tout ce qu'il faut savoir



Les visiteurs

Les familles et les proches sont invités à vous visiter en tout temps.

Les visiteurs, peu importe le lien qu'ils ont avec le résident, sont encouragés à participer à la vie du milieu et aux activités de loisirs.

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 que de prendre soin du matériel et des lieux.

Les enfants âgés 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 la sécurité de tous et le maintien de la propreté des lieux, le port de chaussures d'intérieur ou de pantoufles jetables est requis.

Si le milieu se trouve exposé à une écloison de type infectieuse (gastro, influenza, COVID-19, etc.), les visiteurs seront informés des mesures particulières requises.

Le stationnement

L'établissement donne accès en tout temps à des espaces de stationnement spécifiquement réservés et identifiés pour les visiteurs. Adressez-vous à l'agent administratif du CHSLD pour plus d'informations.

Les animaux de compagnie

Il est possible d'avoir des animaux de compagnie dans 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 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 du CHSLD se réserve le droit d'appliquer certaines mesures restrictives en respect du « Guide de référence relatif à la présence d'animaux de l'établissement. »

La 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 du type de chambre que vous occupez, 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'agent administratif du CHSLD peut vous aider ou vous accompagner dans ces démarches.



Les assurances

L'établissement détient une assurance couvrant la majeure partie des risques encourus pour 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 effectuées qui sont couvertes par une autre assurance.

Le service de transport

Si un transport est requis, pour une raison médicale, entre deux installations du réseau de la santé et des services sociaux, les frais de transport sont assumés par le CHSLD. 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 doivent être 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 du CHSLD. Il n'existe aucune chambre « fumeur » en CHSLD.

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

L'interdiction est applicable tant pour vous que pour les visiteurs et les 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 l'installation, à plus des neuf mètres réglementaires des portes d'accès, des fenêtres et des prises d'air.

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

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.

La consommation d'alcool

La consommation d'alcool est permise dans le respect des autres résidents du milieu de vie. 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 vous et vos proches. Ils peuvent manifester des comportements qui sont dérangeants (errance, agitation, agressivité, cris, etc.), mais sachez que votre équipe du CHSLD 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 infirmier ou à un membre du personnel si vous avez des préoccupations ou des interrogations à cet égard.

Pour en apprendre davantage sur les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD), consultez le dépliant « Côtayer les SCPD en CHSLD » au [ciissca.com/guidesdaccueilchslsld](https://www.ciissca.com/guidesdaccueilchslsld) dans la section Documents.



Les pourboires et les cadeaux

L'équipe du CHSLD 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 autorisés.

Des soins et services adaptés et personnalisés



Le travail interdisciplinaire

L'ensemble des professionnels, des intervenants et des collaborateurs qui vous dispenseront vos 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 améliorer votre qualité de vie. Sa mise en œuvre nécessite votre consentement.

De plus, chaque intervenant 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 vos intervenants. En identifiant ensemble vos besoins et les objectifs de mieux-être que vous souhaitez atteindre, cet outil permettra 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.

Pour vous préparer à la rencontre d'élaboration du PII, nous vous recommandons de remplir le « **Questionnaire préparatoire à la rencontre interdisciplinaire à l'intention du résident et de son proche** » qui vous sera remis par un membre du personnel.

Modalités de prestation de soins et services adaptées et en développement

Afin de s'adapter à votre réalité et à celle de vos proches, diverses modalités de services sont offertes. Parmi celles-ci, la télésanté est une option pouvant être offerte à vos proches, par exemple, pour assister à distance, à l'aide des technologies de l'information et de la télécommunication, à votre rencontre interdisciplinaire. Ces modalités sont en développement et en constante évolution afin de bien vous accompagner, vos proches et vous, et de faciliter ou maximiser la qualité et l'efficacité des soins et services qui vous sont offerts.

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.** »



Les soins et services d'assistance et d'accompagnement

Votre équipe de soins, de services d'assistance et d'accompagnement du CHSLD est composée de préposés aux bénéficiaires (PAB) et de préposés au pavillon (PAV). Dès votre arrivée, un PAB 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.

Il est aussi accessible au cissca.com/guidesdaccueilchslid dans la section **Documents**.



Lorsque vous avez besoin d'accompagnement pour les activités réalisées au quotidien afin de répondre à vos besoins de base, votre PAB et votre PAV 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 du milieu de vie peut vous accompagner dans vos activités quotidiennes en participant à l'offre d'activités occupationnelles. Ainsi, celle-ci établit un climat familial harmonieux au sein de votre milieu de vie, assurant soutien, réconfort, bien-être et confort à vous et à vos proches.

Votre équipe CHSLD 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-erreur, accompagnement, supervision, etc.);
- Assistance et aide partielle (soins d'hygiène, alimentation, habillement, etc.);
- Aide complète.

Le service d'animation loisirs

La place qu'occupent le loisir et le plaisir en CHSLD 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, 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 à vos besoins. Différentes activités de groupes et individuelles, qu'elles soient planifiées ou spontanées, visent à vous plaire et à répondre quotidiennement à vos besoins de détente, de repos, de divertissement ou de développement. Vous êtes libre de choisir de participer aux activités qui vous conviennent. 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.

Les services sociaux

Un travailleur social ou un technicien en travail 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 moments difficiles.

Les 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, etc. Tous soutiennent l'équipe CHSLD 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.

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 CHSLD, vos proches aidants ou les bénévoles.

Les 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 de 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.

Les soins et services médicaux

À votre arrivée au CHSLD, un médecin traitant 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 à celui de garde. 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 peut être joint 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 médicale et de soins infirmiers. Dès les premiers jours de votre admission, le pharmacien associé à votre CHSLD révisé la liste complète de vos médicaments et réévalue avec vous et avec vos proches, le cas échéant, 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, vos choix et vos 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 accessible en tout temps pour soutenir le personnel et pour répondre aux urgences. 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.

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 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 en continu (24 heures sur 24, 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'infirmiers 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 infirmier planifie et coordonne vos soins avec vous. Il 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 infirmier auxiliaire contribue à vos soins et prodigue ces derniers dans votre quotidien tout en assurant le lien avec votre équipe interdisciplinaire.

En plus de vous donner des soins et des services de qualités, selon votre condition, votre équipe de soins joue un rôle clé dans la réalisation de vos habitudes de vie quotidienne et sociale.

Les 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 et 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.

Les soins buccodentaires

Les soins buccodentaires offerts en CHSLD incluent gratuitement :

- L'évaluation de la cavité buccale par un infirmier, 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) si vous le désirez;
- 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 ne seront engagés 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. »

Les services d'animation spirituelle

L'intervenant spirituel fait partie de votre 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 prodigué de manière à respecter la liberté et les convictions de chacun. Selon votre besoin exprimé, l'intervenant en soins spirituels commence l'évaluation des besoins spirituels et identifie, en partenariat avec l'équipe 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**, consultez la **page 35 du présent document** et la page Web sur le sujet au cisscca.com/guidesdaccueilchslid dans la section **Documents**.



Votre équipe administrative à votre écoute

Votre agent administratif

Votre agent administratif est la personne de référence pour le volet administratif. Celui-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. Il peut vous informer au sujet des stationnements visiteurs, des portes codées, de la contribution financière, de la facturation, du courrier et des services offerts, dont les modalités des repas pour les visiteurs. Il 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 du CHSLD 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 grands CHSLD, 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 du personnel de gestion si vous avez des questions qui demeurent sans réponse ou que vous avez des commentaires ou des préoccupations à nous partager.

Un coordonnateur à la permanence clinique est présent pour chaque secteur. Il s'agit d'un gestionnaire qui assure une gestion de proximité et une collaboration avec les gestionnaires responsables des CHSLD de son secteur sur les quarts de jour et de soir, et ce, 7 jours sur 7.

L'infirmier assistant du supérieur immédiat (ASI) assiste le chef d'unité et le gestionnaire responsable du CHSLD dans ses fonctions. Il planifie, supervise et coordonne les activités de soins pour toute la durée de son quart de travail. Il agit comme personne ressource auprès de l'équipe de soins pour la planification, la distribution et l'évaluation des soins infirmiers. L'ASI est le premier répondant en l'absence du gestionnaire responsable du CHSLD.

Le coordonnateur professionnel collabore avec le gestionnaire responsable du CHSLD 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

Les services alimentaires

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.

Le plaisir de manger étant valorisé, un choix de menus est offert. À cet effet, en plus des deux choix de menus déterminés à chaque repas, des alternatives sont offertes et pourront vous être proposées afin de répondre à vos goûts alimentaires. 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 ou ailleurs sera respectée, s'il y a lieu. Les menus offerts sont également affichés à la salle à manger.

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 et pour souligner les fêtes traditionnelles.

Advenant que l'un de vos proches souhaite vous accompagner, il est possible, dans la plupart des CHSLD, d'acheter son repas auprès du service alimentaire selon les règles applicables du milieu.

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

Les services de buanderie (entretien des vêtements et literie)

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 le CHSLD.

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, mais vous pouvez utiliser votre propre literie, si vous le souhaitez.

Les couvre-lits, les courtepointes et les rideaux personnels sont non seulement permis, mais fortement encouragés, car ils favorisent un sentiment de confort et d'appartenance. Toutefois, vous êtes responsable de leur nettoyage et de leur entretien.

Les vêtements adaptés

Lors de votre admission ou pendant votre séjour, selon votre condition et vos besoins, l'équipe pourrait vous demander ou demander à vos proches de faire l'achat de vêtements adaptés. Les vêtements adaptés sont spécialement confectionnés pour répondre aux besoins particuliers des personnes à mobilité réduite nécessitant de l'aide pour l'habillement et assurent le respect de la dignité. En effet, ceux-ci sont rapides à enfiler, faciles à ajuster, confortables, résistants au lavage industriel, tout en ayant l'apparence d'un vêtement régulier. Ces vêtements sont conçus avec des points d'attache judicieusement situés en vue d'éviter des points de pression lorsque le résident est assis ou alité.

Les vêtements adaptés réduisent les manipulations requises afin d'habiller une personne non autonome et aident à éviter les risques de blessures et les inconforts. Ils renforcent positivement la relation entre le personnel et le résident.

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'agent administratif sur la façon de vous procurer des étiquettes et sur les bonnes pratiques d'étiquetage. Notez qu'en cas de perte définitive de vêtements étiquetés, il est possible d'obtenir un remboursement.

Le 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 chambres, 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.

Le service d'entretien des bâtiments

Chaque CHSLD a du personnel dédié à la maintenance, attitré à la réalisation des travaux d'électricité, de plomberie, de mécanique et de menuiserie. Tous les travaux (peinture, réparations diverses dans votre chambre, etc.) doivent être exécutés par eux. Si vous avez une demande particulière en regard de l'amélioration de votre environnement physique, faites-en la demande à un membre de votre équipe de gestion.



Des services accessibles à vos frais



Les services de télécommunication

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

Ainsi, vous pouvez faire installer une ligne téléphonique et le câble à votre chambre. Vous ou un membre de votre famille devez alors en faire la demande auprès d'un fournisseur de téléphonie ou de câblodistribution autorisé dans le milieu de vie. Informez-vous toutefois des modalités de branchement auprès de l'agent administratif du CHSLD.

Lors d'un changement de chambre, si celui-ci 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.

De plus, un accès Wi-Fi est accessible gratuitement dans tout le milieu de vie, autant dans les espaces privés que dans les espaces publics, pour vous et vos proches. De plus, si vous consentez à *l'Entente entre l'usager et le CISSS de Chaudière-Appalaches sur l'accès à Internet sans restriction* et si ce dernier est offert dans votre milieu, le service Internet sans restriction sera aussi accessible gratuitement dans tout le milieu de vie, autant dans les espaces privés que dans les espaces publics pour vous et vos proches. Chaque personne demeure la seule responsable de l'utilisation du service et du matériel associé en respect des balises de l'entente que vous aurez signé.

Courrier, journaux et abonnements

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

Les 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 que vous devrez acquitter (esthéticiennes, écoles de formation, entreprises locales de soins d'esthétique, etc.).

Le service de coiffure

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

Les soins de pieds spécialisés

La coupe des ongles des mains et des pieds est assurée par l'équipe de soins du CHSLD. Advenant la nécessité de soins de pieds spécialisés, l'infirmier responsable en discutera avec vous et vous accompagnera dans le choix d'un professionnel compétent.

Les 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 devrez acquitter les honoraires (ex. : hypnothérapeute, massothérapeute, ostéopathe, chiropraticien, acupuncteur, naturopathe, zoothérapeute, musicothérapeute, réflexologue, art-thérapeute, professionnel en méditation, visualisation et relaxation, etc.). Par conséquent, vous avez la liberté de faire appel aux professionnels de votre choix.

Ces services peuvent se donner directement au CHSLD ou nécessiter un déplacement. Rappelez-vous qu'il est important de prévenir un membre du personnel de vos démarches pour ainsi assurer une bonne coordination avec l'ensemble de l'équipe.

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 agent administratif.

Des personnes impliquées pour un milieu de vie animé



Les bons coups

Nos équipes sont créatives et innovantes. Elles mettent sur pied différents projets et actualisent des idées géniales pour améliorer la qualité de vie de nos résidents. Que ce soit une idée simple et efficace ou encore un projet d'une plus grande envergure, les bons coups qui se réalisent dans les différents milieux de vie gagnent à être partagés. Nous vous invitons à découvrir ces initiatives en consultant régulièrement la page Web des bons coups au cisssca.com/bonscoups.

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, 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 CHSLD est composé de résidents, de proches, de membres du comité de résidents, de membres du personnel, du conseiller en milieux de vie et du gestionnaire responsable du CHSLD. 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, parlez-en avec le gestionnaire responsable de votre CHSLD. Nous serons heureux de vous y accueillir.

Le comité de résidents

Composé de résidents, de proches, de bénévoles et/ou de personnes intéressées, le comité de résidents 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 droits et intérêts. Si vous ou l'un de vos proches souhaitez vous impliquer, vous devez communiquer avec le président du comité de résidents de votre milieu de vie.

Le comité des usagers

Des représentants du comité de résidents de votre milieu sont aussi invités à s'impliquer dans le comité des usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches. Constitués 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.

Pour en apprendre davantage sur le **comité des usagers, ses mandats et comment en devenir membre**, consultez la page Web sur le sujet au cisssca.com/guidesdaccueilchslid dans la section **Documents**.



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. Certains bénévoles peuvent également vous accompagner à vos rendez-vous médicaux.

Si vous ou l'un de vos proches souhaitez vous impliquer comme bénévoles ou pour obtenir plus d'informations, consultez la page Web suivante : benevolatensante.ca.



L'implication et le soutien des proches

Nous sommes conscients de l'accompagnement que vos proches aidants vous ont offert avant votre arrivée dans votre nouveau milieu de vie. Si vous le souhaitez, il est possible pour vos proches de poursuivre leur implication dans différents types d'activité de votre quotidien. Leur implication demeure volontaire et à la hauteur de leurs disponibilités et capacités. Cette implication peut être variable, sans engagement formel. Nous offrons également différents types d'activités de soutien aux proches tout au long de l'année en partenariat avec des organismes de la communauté.

Une offre adaptée pour les proches aidants

Soucieux de bien accompagner vos proches dans les différentes étapes de votre hébergement et de répondre à leurs besoins, des outils, une page Web et une offre de service évolutive leur sont dédiés. En effet, un outil pour les guider vers les diverses implications possibles auprès de vous est mis à leur disposition. De plus, des rencontres d'information portant sur divers sujets tels les troubles neurocognitifs, les milieux de vie et l'accompagnement d'un être cher en fin de vie sont offertes annuellement à ceux qui le désirent.

Consultez l'information sur le sujet au cisssca.com/guidesdaccueilchslid dans la section **Documents**.



La communauté

Organismes communautaires, associations, municipalités, 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 de souligner différents événements spéciaux (anniversaires, fêtes thématiques, etc.) tout au long de l'année.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches s'active pour développer des partenariats réguliers avec des organismes de la communauté. Les proches sont invités à nous partager leurs idées ou suggestions d'organisations qui voudraient s'impliquer.

De plus, plusieurs fondations issues de la communauté œuvrent pour améliorer la qualité de vie et l'excellence des services en CHSLD. 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 professionnel, collégial et universitaire, différentes opportunités de stage sont offertes en CHSLD. Par conséquent, vous aurez peut-être à côtoyer les étudiants lors de leur formation. Ils s'identifieront comme tel lors de leur stage. Chacun 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 CHSLD, 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 CHSLD 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.

« Le lavage des mains à chaque retour ou départ du CHSLD, ainsi qu'à toutes les fois où cela est indiqué, demeure recommandé. »

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 et le respect du sommeil.

Ces discussions vous permettent de cibler ce qui vous convient par rapport à votre sécurité et 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 vos proches, le cas échéant, serez informés de tout accident indésirable vous touchant, selon les modalités que vous aurez établies. Vous serez consulté sur les éléments mis en place afin de prévenir qu'une telle situation se reproduise.

« Pour en apprendre plus au sujet de **l'amélioration de la sécurité des soins et des services**, rendez-vous sur la page Web portant sur le sujet : [ciassca.com/guidesdaccueilchslid](https://www.ciassca.com/guidesdaccueilchslid) dans la section **Documents**.

Vous aurez accès à de l'information vous indiquant comment signaler vos préoccupations quant à la sécurité des soins et des services, de quelles façons vous pouvez contribuer à son amélioration et quelles sont les actions de l'établissement en ce sens. »

Le plan des mesures d'urgence

Plusieurs moyens sont mis en place afin d'assurer votre sécurité. Nos CHSLD 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'entrées barrées en fin de soirée et pendant la nuit, avec sonnette d'accès;
- De défibrillateurs;
- D'un système d'alarme incendie relié à une firme de surveillance spécialisée, et ce, 24 heures sur 24;
- 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 comme 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 comme à risque pour les résidents doivent être placés sous clé, que ce soit dans votre chambre 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** » et à consulter le dépliant « **Accès au produits personnels à risque en CHSLD et RI-RTF** » sur la page Web cissca.com/guidesdaccueilchslid dans la section **Documents**.

Les 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 exception-nelle. Nous privilégions l'utilisation de mesures de rempla-cement et d'approches non pharmacolo-giques. N'hésitez pas à en discuter avec votre infirmier ou un membre de votre équipe interdisciplinaire.

Un accompagnement de qualité jusqu'au bout de la vie



Les niveaux de soins (objectifs de soin)

Peu de temps après votre admission en CHSLD, vous ou votre répondant, le cas échéant, aurez à aborder avec votre équipe du milieu de vie 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, au besoin.

Les soins palliatifs et de fin de vie

En temps opportun, l'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 ainsi que les soins pouvant vous être offerts dans ce contexte selon certains critères, adressez-vous à votre infirmier et à votre médecin qui 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 votre infirmier.

L'accompagnement en fin de vie

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

Les membres du personnel du CHSLD ou toute autre personne significative pour vous peuvent également vous accompagner, vous et vos proches. Au besoin, des bénévoles du CHSLD ou d'un organisme communautaire du milieu peuvent aussi vous soutenir. Pour obtenir de plus amples informations ou pour recourir à leurs services, faites appel à votre infirmier.

Vous êtes invité à visionner la vidéo « **Accompagner un être cher en fin de vie** ». Vous pouvez également demander le « **Guide d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie** » à un membre du personnel. La vidéo et le guide sont accessibles au cisssca.com/guidesdaccueilchslsld dans la section **Documents**.



Le délai pour libérer la chambre

Lors d'un décès, la collaboration des proches est sollicitée 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 soins et aux services 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 le CHSLD afin d'appliquer les meilleures pratiques et de satisfaire aux indicateurs de qualité ministériels en matière de milieu de vie. En effet, des visites d'évaluation sont effectuées périodiquement par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin de vérifier 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.

Les sondages 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 au sujet de la qualité de l'accueil reçu. Puis, pendant votre hébergement, vous serez invité à remplir un sondage concernant votre expérience en hébergement. Par exemple, vous serez invité à vous prononcer sur votre satisfaction en ce qui a trait à la qualité des soins et du milieu de vie ainsi qu'à l'offre alimentaire et l'activité repas. 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 aurez l'occasion de transmettre vos observations, commentaires et suggestions d'amélioration dès votre admission et tout au long de votre hébergement.

Vous demeurez toutefois invités à faire part en tout temps de vos commentaires aux membres du personnel.

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 installations, ils assurent une vigie sur la qualité du milieu et l'application des meilleures pratiques. Des audits sont effectués afin de s'assurer que les indicateurs de qualité soient atteints. De plus, votre équipe qualité et milieu de vie collabore à la réalisation de projets mobilisateurs qui ont un impact positif sur votre bien-être.

La recherche et l'innovation

Des chercheurs et des partenaires internes et externes collaborent à des projets de recherche ou d'innovation avec les différentes équipes du CHSLD, ainsi qu'avec les résidents et leurs proches qui souhaitent s'impliquer dans l'avancement des connaissances et l'amélioration des soins et services en CHSLD.

Une culture axée sur la bienveillance



Votre bien-être, le respect de votre dignité, le maintien de votre autonomie, de votre épanouissement, de votre estime de soi, de votre inclusion et de votre sécurité sont les bases de notre philosophie d'intervention et de nos approches en CHSLD. Guidé par nos valeurs organisationnelles 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, d'intimidation, de 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, le CISSS de Chaudière-Appalaches 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 CHSLD 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** », rendez-vous au cisssca.com/guidesdaccueilchslid dans la section **Documents**.



Un dialogue ouvert sur votre consentement aux soins et aux services

Le consentement aux soins et aux services va plus loin que de transmettre de l'information pour avoir votre accord. Il est basé sur un dialogue entre, d'une part, le professionnel de la santé ou des services sociaux qui détient une expertise sur les problèmes de santé et sur le fonctionnement des soins et services, et, d'autre part, vous, avec votre expertise et votre expérience de votre condition de santé, de votre bien-être et de vos besoins.

Le fait que la loi exige d'obtenir votre consentement avant de commencer les soins ou les services a pour but de respecter votre autonomie, votre liberté et votre capacité d'assumer vos choix en toute connaissance de cause. Dans d'autres occasions où vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre consentement, par exemple lors d'un accident où vous êtes inconscient, cette étape vise aussi à protéger votre autonomie qui peut être temporairement diminuée, notamment en ayant un dialogue avec votre répondant. L'équipe s'efforce donc de vous accompagner et de vous informer dans toutes les situations nécessitant votre consentement.

Pour en savoir davantage sur le **consentement**, visitez la page Web sur **les droits des résidents** au cisssca.com/guidesdaccueilchslid dans la section **Documents**.



Le droit de consentir à des soins et à les refuser est l'un des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. **Pour connaître vos autres droits**, consultez la page Web et le guide portant sur le sujet au cisssca.com/guidesdaccueilchslid dans la section **Documents**.



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



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 avez 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@ssss.gouv.qc.ca;
- Par téléphone : 418 386-3564.

Pour en apprendre davantage sur **les comités d'éthique et le Bureau de l'éthique**, visitez le [ciissca.com/guidesdaccueilchsld](https://www.ciissca.com/guidesdaccueilchsld) dans la section **Documents**.

Vos recours en cas d'insatisfaction



Vos recours en cas d'insatisfaction

- Dépliant « **Régime d'examen des plaintes** »
- « **Guide des valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches** »
- Dépliant « **Utilisation par les résidents des mécanismes de surveillance en CHSLD** »

Pour consulter les trois documents ci-dessus, visitez le [cisssca.com/guidesdaccueilchslld](https://www.cisssca.com/guidesdaccueilchslld) dans la section **Documents**.

En cas d'insatisfaction, vous êtes encouragé à en parler avec le gestionnaire responsable du CHSLD, le chef d'unité ou l'infirmier. 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.

Pour formuler une plainte, visitez la page Web **du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** au [cisssca.com/guidesdaccueilchslld](https://www.cisssca.com/guidesdaccueilchslld) dans la section **Documents**.

Annexes

Annexe A : Aide-mémoire pour préparer votre 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 par l'agent administratif du milieu de vie, 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 du CHSLD pour effectuer le changement;
- Régie des rentes du Québec;
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (pension, aide sociale, etc.);
- Journaux et revues;
- Autres adresses selon les activités.

Pour effectuer votre changement d'adresse, rendez-vous au [ciassca.com/guidesdaccueilchslld](https://www.ciassca.com/guidesdaccueilchslld) dans la section **Documents**.



Suggestions d'effets personnels à apporter

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

Tous les **produits nécessaires aux soins quotidiens de la bouche** vous sont également offerts gratuitement par le 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 ci-dessous 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. Il est recommandé de privilégier des **souliers** plats ou **pantoufles** à semelles antidérapantes.

Certaines conditions cliniques peuvent impliquer le recours à des vêtements adaptés. Si vous avez besoin de ce type de vêtement, nous vous suggérons d'en discuter avec votre équipe, et vice-versa, 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 au CHSLD et de laisser d'importantes sommes d'argent dans votre chambre pour éviter leur perte.

Suggestions d'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 à 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
Coupe-ongles
Lime à ongles

Les petits ajouts qui font toute la différence

Liste de numéros de téléphone
Carnet d'adresses personnel
Couvre-lit et rideaux personnels
Gâteries (bonbons, biscuits, etc.)
Radio et musique favorite
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 (si possible, identifier une deuxième personne advenant l'impossibilité de joindre la première);
- Si vous acceptez que l'équipe du CHSLD communique de l'information à votre sujet à vos proches lorsque nécessaire, identifier un répondant, qui aura la responsabilité de la 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, etc.);
- 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;
 - Etc.

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;
- Permettre au résident de participer à des rencontres de proches ou de famille au CHSLD ou ailleurs;
- Encourager tous les proches (enfants, petits-enfants, nièces, neveux et amis) à visiter le résident;
- Informer l'équipe du CHSLD des événements importants et collaborer avec ceux-ci pour les souligner;
- Participer aux activités de loisirs avec le résident;
- S'impliquer, selon les souhaits et les possibilités du résident, dans les activités de la vie quotidienne (hygiène personnelle, entretien des vêtements et de la chambre, etc.);
- Partager un repas avec le résident dans le milieu de vie en payant le prix du menu « visiteurs » ou en apportant son lunch, ou partager un repas préparé par les proches, un restaurant ou un traiteur;
- Organiser des sorties à l'extérieur, si souhaitées par le résident.

Les responsabilités des proches

- Collaborer avec le personnel du CHSLD :
 - En participant aux rencontres interdisciplinaires, à la rédaction et la révision du plan d'intervention, dans la mesure où le résident souhaite qu'il y soit convié;
 - En communiquant ses préoccupations et ses 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 se conformant aux politiques et procédures du CISSS de Chaudière-Appalaches, comme la Politique concernant les visiteurs, l'usage du tabac, la civilité, la maltraitance, etc.
Les politiques et procédures peuvent être consultées au [cisssca.com/guidesdaccueilchslid](https://www.cisssca.com/guidesdaccueilchslid) dans la section **Documents**;
 - En se référant à la démarche prévue et aux procédures mises en place pour communiquer ses insatisfactions. Il est invité à visiter la page Web du **commissaire aux plaintes et à la qualité des services** au [cisssca.com/guidesdaccueilchslid](https://www.cisssca.com/guidesdaccueilchslid) dans la section **Documents** pour plus d'information.

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 :

- Si votre adaptation s'avère plus difficile, discutez avec un intervenant qui est significatif pour vous. 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 les membres de l'équipe du CHSLD peuvent 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.

Voici quelques conseils pour aider les proches à bien traverser cette étape :

- Discutez de la situation avec sa famille et partagez ce qu'ils ressentent avec des personnes ayant elles-mêmes un proche hébergé;
- Développez la confiance et la collaboration avec le personnel, dont le préposé accompagnateur, et lui parlez de ses sentiments;
- Participez à des groupes d'entraide (ex. : Société Alzheimer);
- Faire des activités qui les ressourcent.

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

Québec 

ciassca.com

COM 2024-031,
révisé mars 2024