



GUIDE D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

à l'intention des résidents
et de leurs proches

TABLE DES MATIÈRES

Guide d'accueil et d'accompagnement

BIENVENUE	5
MESSAGE AUX FAMILLES ET AUX PROCHES	6

1. LES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)

1.1 Qu'est-ce qu'un CHSLD?.....	8
1.2 Philosophie et valeurs.....	9
1.3 Code d'éthique.....	9
1.4 Comment nous joindre?.....	10

2. VOTRE MILIEU DE VIE

2.1 Votre chambre.....	12
2.2 Appareils électriques.....	12
2.3 Entretien ménager des chambres.....	13
2.4 Téléphone.....	13
2.5 Télévision.....	13
2.6 Courrier et changement d'adresse.....	13
2.7 Journaux et revues.....	14
2.8 Articles personnels.....	14
2.8.1 Articles et produits d'hygiène personnels.....	14
2.8.2 Literie et serviettes.....	14
2.8.3 Vêtements et service de buanderie.....	14
2.8.4 Lunettes, prothèses et orthèses.....	16
2.8.5 Argent et objets de valeur.....	16
2.9 Repas et collations.....	16
2.10 Aires de vie communautaires.....	17
2.11 Sécurité.....	18
2.12 Utilisation du tabac.....	18

3. LES SERVICES CLINIQUES

3.1	Soins infirmiers et d'assistance.....	20
3.2	Soins médicaux.....	21
3.3	Service de pharmacie.....	21
3.4	Services spécialisés.....	22
3.4.1	Services de réadaptation physique (physiothérapie et ergothérapie).....	22
3.4.2	Services de nutrition clinique.....	22
3.4.3	Services sociaux.....	22
3.4.4	Service d'inhalothérapie.....	23
3.4.5	Service en soins de pieds.....	23
3.5	Accompagnement en fin de vie.....	24

4. LES AUTRES SERVICES

4.1	Activités.....	26
4.2	Service de pastorale et d'accompagnement spirituel.....	26
4.3	Transport adapté.....	26
4.4	Coiffure.....	26

5. LES FRAIS D'HÉBERGEMENT..... 28

6. LES INFORMATIONS IMPORTANTES

6.1	Évaluation de vos besoins.....	30
6.2	Implication de la famille et des proches.....	30
6.3	Utilisation de la contention.....	32
6.4	Prévention des infections.....	32
6.5	Visiteurs.....	32
6.6	Animaux de compagnie.....	33
6.7	Pourboires et cadeaux.....	33
6.8	Recours en cas d'insatisfaction.....	34

7. NOS COLLABORATEURS ET PARTENAIRES

7.1	Bénévoles.....	36
7.2	Comité de résidents.....	36
7.3	Noël du bonheur.....	36

8. NOS FONDATIONS..... 38

BIENVENUE

C'est avec plaisir que nous vous accueillons parmi nous. Votre entrée dans notre centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) constitue une nouvelle étape dans votre vie qui se poursuit maintenant dans ce nouvel environnement. C'est pourquoi nous nous efforçons de mettre tout en œuvre pour faire de cet endroit un lieu chaleureux pour vous et vos proches.

Ce guide s'adresse à vous, en tant que résident ainsi qu'à vos proches. Il est conçu pour répondre à plusieurs de vos questions en plus de servir d'aide-mémoire et de complément d'information. Conservez-le et n'hésitez pas à le consulter.

Nous avons ajouté de la documentation complémentaire à l'intérieur de la pochette de ce guide. Il s'agit d'informations additionnelles et de documents auxquels nous faisons référence dans le guide.

En tout temps, pour obtenir de plus amples informations, vous et vos proches pouvez vous adresser au personnel du CHSLD du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.

L'équipe de votre CHSLD




MESSAGE AUX FAMILLES ET AUX PROCHES


Les liens entre vous et votre proche hébergé sont importants. Nous mettons tout en œuvre pour créer une complicité avec vous afin de faire en sorte qu'il puisse jouir de la meilleure qualité de vie possible. Les liens étroits avec vous combleront ses besoins affectifs et maintiendront ce qui a été significatif pour lui toute sa vie. Nous avons besoin de votre présence et de votre témoignage afin de mieux connaître ses goûts, ses habitudes, ses rôles antérieurs et d'ajuster nos interventions en fonction de ses besoins. Les portes de notre centre d'hébergement et de soins de longue durée vous sont ouvertes. Vous pouvez non seulement visiter votre proche, mais également participer aux diverses activités de sa vie quotidienne si vous le désirez.

N'hésitez pas à poser vos questions ou à faire part de vos commentaires au personnel. De notre côté, les médecins, les infirmières et d'autres professionnels vous contacteront afin de participer à certaines décisions concernant la personne qui vous est chère. Nous vous tiendrons informés de toute évolution de sa condition. En tout temps, l'équipe est disponible pour vous fournir l'information et le soutien dont vous avez besoin.

Nous vous invitons à prendre connaissance de ce guide et des documents qui l'accompagnent.



IL EST IMPORTANT QUE VOUS SOYEZ LÀ



LES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

1.1 Qu'est-ce qu'un CHSLD?

Un CHSLD est un milieu de vie où résident des personnes éprouvant des problèmes de santé ou de perte d'autonomie ne leur permettant plus de vivre à domicile. L'organisation du centre est conçue de façon à pallier les problèmes d'autonomie des résidents et à leur prodiguer les soins requis par leur état. On y retrouve les éléments de la vie courante tels une chambre adaptée, du mobilier et des espaces de vie. Des repas et des activités occupationnelles y sont également offerts. S'ajoutent à cela des services dispensés par des préposés, du personnel infirmier, des professionnels et des médecins. Nous sommes constamment en contact étroit avec les autres services de l'établissement.



NOUS VOUS OFFRONS

1.2 Philosophie et valeurs

Dans nos CHSLD, nous appliquons l'approche milieu de vie. Cette façon de faire nous amène à considérer le résident comme une personne qui éprouve des besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels plutôt qu'uniquement en fonction de sa condition et des soins qu'elle nécessite. Le nouveau résident possède une expérience de vie et continue à cheminer.

Dans cette optique, nous souhaitons vous offrir un milieu stable et familial afin de vous apporter un sentiment de sécurité et de continuité par rapport à votre environnement habituel. Notre approche consiste à vous accompagner dans l'accomplissement de vos activités dans un souci constant de maintenir votre potentiel d'autonomie et de favoriser la meilleure qualité de vie possible. Par notre savoir-être et notre savoir-faire, nous visons à nous adapter le plus possible à vos besoins. C'est pourquoi nous considérons les membres de votre famille comme des partenaires importants et indispensables.

1.3 Code d'éthique

Notre établissement dispose d'un code d'éthique. Ce document de référence énonce les responsabilités et comportements attendus. Il s'agit d'un guide pour orienter l'action quotidienne des résidents et des proches.

On y retrouve notamment l'engagement des intervenants envers la clientèle relativement aux droits suivants :

- Droit au respect et à la dignité;
- Droit à des services de qualité et sécuritaires;
- Droit à l'information, à l'accompagnement, à l'assistance et à la représentation;
- Droit à la participation;
- Droit au consentement libre et éclairé ainsi qu'au refus;
- Droit à la confidentialité.

Vous trouverez le code d'éthique détaillé dans la pochette de ce guide d'accueil.

UN MILLIEU DE VIE STABLE ET FAMILIER

1.4 Comment nous joindre ?

Le CISSS de Chaudière-Appalaches dispose de cinq CHSLD sur le territoire de la MRC des Appalaches :



CHSLD Denis-Marcotte

56, 9^e Rue Sud
Thetford Mines (Québec) G6G 5H6
Téléphone : 418 338-4556



CHSLD du Lac-Noir

4064, rue du Foyer
Thetford Mines (Québec) G6H 2A1
Téléphone : 418 423-7508



CHSLD Marc-André-Jacques

272, rue Principale
East Broughton (Québec) G0N 1G0
Téléphone : 418 427-2068



CHSLD René-Lavoie

260, avenue Champlain
Disraeli (Québec) G0N 1E0
Téléphone : 418 449-2020



CHSLD Saint-Alexandre

1651, rue Notre-Dame Est
Thetford Mines (Québec) G6G 0C1
Téléphone : 418 338-7409

Vous pouvez joindre le personnel de votre CHSLD en tout temps, mais en privilégiant l'après-midi entre 13h et 15h. L'infirmière aura à ce moment la disponibilité nécessaire pour répondre à votre besoin. Les retours d'appel se feront aussi la plupart du temps à ce moment.



VOTRE MILIEU DE VIE

2.1 Votre chambre

Le CHSLD fournit le mobilier de base. Nous vous encourageons à personnaliser votre chambre et à apporter des objets personnels tels que : cadres, fauteuil, télévision, couvrit ou autres objets personnels, selon l'espace disponible. Toutefois, nous devons aussi tenir compte de votre mobilité, de votre sécurité et de celle du personnel lors des déplacements. Pour cette raison, nous vous demandons de vérifier au préalable avec l'infirmière si vous désirez ajouter des meubles.

Si vous n'avez pas obtenu de chambre privée et que vous en souhaitez une ou si votre chambre ne correspond pas à vos besoins, vous pouvez en faire part à l'infirmière responsable. Celle-ci inscrira votre nom sur une liste d'attente. Votre demande sera considérée par ordre de priorité selon les disponibilités et les critères d'attribution.

Il est possible que, pour bien répondre à vos besoins ou aux besoins de l'ensemble des autres résidents, nous soyons dans l'obligation de vous attribuer une autre chambre, et ce, pendant toute la durée de votre séjour. Nous aurons alors besoin de votre collaboration ainsi que celle de votre famille.



2.2 Appareils électriques

L'ajout d'appareils électriques personnels (petit réfrigérateur, ventilateur, air climatisé) est possible dans certains CHSLD, mais ils doivent être préalablement approuvés par le chef de service afin de s'assurer qu'ils soient conformes aux normes de sécurité en vigueur dans les édifices publics. De même, leur utilisation doit être compatible avec la capacité électrique du bâtiment.

L'entretien périodique ou préventif, la réparation, le rangement et le remplacement de ces appareils demeurent sous votre responsabilité et à vos frais.

Pour des motifs de sécurité, dans votre chambre, l'usage d'une bouilloire, d'un grille-pain ou d'autres appareils du genre n'est pas autorisé.

2.3 Entretien ménager des chambres

Les employés de l'entretien ménager assurent la propreté des lieux. Vous assumez, toutefois, avec les membres de votre famille, l'entretien de vos objets personnels, soit : couvre-lit, cadres, réfrigérateur, bibelots, etc. Pour la salubrité des lieux, il est important de vérifier régulièrement les aliments périssables conservés à votre chambre. Aucun objet ne doit être rangé sous le lit.

2.4 Téléphone

Vous pouvez faire installer le téléphone dans votre chambre afin de favoriser la communication avec vos proches. Vous, ou un membre de votre famille, en faite la demande auprès de la compagnie de téléphone. Vous en assumez les frais d'installation ainsi que les frais mensuels. Si vous demandez un changement de chambre, les coûts additionnels d'installation seront également à vos frais. Si le changement est à notre demande, le CHSLD en assumera les frais.

2.5 Télévision

Bien que des téléviseurs soient accessibles dans les salons communautaires, vous pouvez obtenir ce service dans votre chambre en vous adressant au secrétariat du CHSLD. Dans ce cas, nous vous suggérons d'utiliser des écouteurs afin de respecter les autres résidents. Les frais mensuels reliés à la câblodistribution sont à vos frais.

2.6 Courrier et changement d'adresse

Vous devez effectuer votre changement d'adresse afin de continuer à recevoir votre courrier. En utilisant l'adresse du CHSLD, votre courrier sera livré à votre chambre ou remis à votre représentant lors des visites, selon votre convenance. Si vous le désirez, il pourrait être acheminé directement chez votre représentant. Dans ce cas, veuillez inscrire son adresse lors du changement.

Vous pouvez poster des lettres au secrétariat du CHSLD. Cependant, vous en assumez les frais postaux.

En ce qui a trait à votre carte d'assurance maladie, veuillez utiliser les coordonnées du CHSLD (identifiées dans ce guide) pour effectuer le changement.

2.7 Journaux et revues

Vous pouvez vous abonner, à vos frais, à des journaux ou à des magazines de votre choix et demander que ceux-ci soient livrés à votre nom à l'adresse du CHSLD. Si vous êtes abonné à un quotidien, nous vous suggérons d'aviser le secrétariat du CHSLD afin que votre journal soit livré directement à votre chambre.

2.8 Articles personnels

2.8.1 Articles et produits d'hygiène personnel

Le CHSLD vous fournit certains produits d'hygiène: produits nécessaires en cas d'incontinence, papier-mouchoir, déodorant, savon pour le corps, shampoing, crème pour le corps et pâte dentifrice. Vous pouvez choisir d'utiliser les produits d'hygiène fournis par le centre ou d'acheter vos produits personnels.

Toutefois, nous vous demandons de vous procurer les articles de toilette suivants dès votre admission et de les identifier à votre nom :

- brosse à cheveux et peigne;
- brosse à dents ou à prothèses dentaires;
- pastilles de trempage pour prothèses dentaires;
- rasoir électrique et lotion après rasage;
- ensemble à pédicure (coupe-ongles, lime jetable, pierre-ponce, brosse à ongles);
- crème pour les soins de peau et crème solaire;
- maquillage (au besoin).

Pour les prothèses dentaires, nous vous suggérons de les faire identifier en vous adressant à un denturologiste.

2.8.2 Literie et serviettes

La literie et les serviettes de toilette sont fournies par le CHSLD. Nous souhaitons vivement que vous apportiez un couvre-lit afin de personnaliser votre chambre. Il est particulièrement recommandé, car il permet de renforcer le sentiment du chez-soi et, dans certains cas, de faciliter la reconnaissance des lieux.

2.8.3 Vêtements et service de buanderie

Les vêtements à apporter avec vous sont spécifiés dans « l'Aide-mémoire » qui vous a été remis en préparation de votre admission.

Tous les CHSLD vous offrent gratuitement un service de buanderie qui inclut le lavage, le séchage et le pliage de vos vêtements. Par contre, ce service exclut l'entretien de votre couvre-lit et des vêtements exigeant un entretien particulier.

Si vous décidez de faire entretenir vos vêtements par les membres de votre famille, votre représentant signera un formulaire à cet effet. Notez que le service de buanderie demeure disponible et que vous pouvez aviser l'infirmière en tout temps si vous désirez utiliser ce service.

Procédure d'identification des vêtements

Dès votre arrivée, tous vos vêtements devront être étiquetés lisiblement et solidement afin d'éviter qu'un article soit égaré ou perdu, et ce, même s'ils sont lavés par un membre de votre famille. Tous les nouveaux vêtements doivent être identifiés au fur et à mesure.

Vous, ou un membre de votre famille, avez la responsabilité de procéder à l'étiquetage de vos vêtements.

Les étiquettes cousues sont privilégiées. Nous vous demandons de vérifier périodiquement si les étiquettes sont maintenues en place.

Le CHSLD s'occupe de vous commander des étiquettes personnalisées. Vous pouvez vous les procurer en vous adressant au secrétariat. Vous en assumez les frais.

Pose de l'étiquette

L'étiquette est apposée directement sur le vêtement.

Vêtements	Où
Chandails, blouses, etc.	Dans le haut du cou à l'arrière.
Pantalons, jupes et sous-vêtements	À la ceinture à l'arrière, jamais sur les élastiques.
Bas	Près de l'élastique à la verticale. Les deux bas de la même paire doivent être étiquetés.

Vous, ou votre famille, pouvez vous informer auprès du personnel pour connaître la quantité de vêtements à prévoir: sous-vêtements, vêtements de nuit, bas, pantalons, robes, etc. Nous vous recommandons des vêtements sans repassage et allant à la sècheuse.

Vêtements adaptés

Dans le cas de perte d'autonomie significative, le choix de vêtements adaptés à votre condition est fortement recommandé. Au besoin, vous pouvez consulter le dépliant « Vêtements adaptés » dans la pochette de ce guide d'accueil.

Friperie

Un service de friperie est offert dans les CHSLD. Les familles des résidents peuvent s'y procurer des vêtements usagés à un coût minime. Adressez-vous au personnel de votre CHSLD si vous désirez vous prévaloir de ce service.

2.8.4 Lunettes, prothèses et orthèses

Selon votre situation financière, le CHSLD assume un pourcentage des frais reliés à l'achat de lunettes, de prothèses auditives et dentaires, de chaussures orthopédiques, de bas de compression ainsi que de toute autre prothèse ou orthèse.

2.8.5 Argent et objets de valeur

Nous vous recommandons de garder en votre possession que l'argent nécessaire à vos besoins immédiats afin de prévenir les incidents malheureux.

Les dommages corporels et matériels causés à un tiers ainsi que les biens personnels réguliers qui se trouvent dans votre chambre du CHSLD sont protégés par le contrat d'assurance du réseau de la santé et des services sociaux. Par contre, comme nous ne disposons pas d'espace sécurisé pour garder les objets de valeur, nous vous conseillons de contracter une assurance personnelle si vous désirez les conserver dans votre chambre.

2.9 Repas et collations

Lors de votre admission, le personnel vérifiera vos préférences alimentaires, votre diète ainsi que la présence d'allergies ou d'intolérances alimentaires afin d'en tenir compte lors des repas.

Les menus offerts sont élaborés par des nutritionnistes et respectent le Guide alimentaire canadien ainsi que la nouvelle politique alimentaire du ministère de la Santé et des Services sociaux destinée aux établissements de santé. Les menus sont équilibrés et variés. L'affichage des menus, dans chacun des établissements, vous permet de les consulter en tout temps.

Vous avez toujours la possibilité de choisir l'une des deux options de menu pour le dîner et pour le souper. Une collation est également servie en après-midi et en soirée. De plus, plusieurs fêtes traditionnelles sont prétextes à un menu de circonstance (ex. : Noël, Pâques, le temps des sucres, etc.).

Dans le but de favoriser les rencontres, de vous permettre d'échanger avec les autres résidents et de changer d'environnement, nous préconisons les repas à la salle à manger.

L'horaire des repas de votre CHSLD est inscrit sur le document « Informations spécifiques du centre » dans la pochette de ce guide d'accueil.

Votre famille est la bienvenue pour vous aider lors de votre alimentation. Toutefois, il serait important qu'elle s'adresse au personnel infirmier afin de valider si des particularités doivent être respectées lors du repas. Un guide d'aide à l'alimentation est disponible dans les présentoirs destinés aux familles ou en s'adressant à l'infirmière.

Vous avez également accès à une salle aménagée pour accueillir vos visiteurs ou pour prendre un repas avec eux.



DES MENUS ÉLABORÉS PAR DES NUTRITIONNISTES

Dans tous les CHSLD, sauf au CHSLD Saint-Alexandre, le service des repas, moyennant des frais, est offert pour un nombre déterminé de visiteurs sur réservation d'au moins 24 heures à l'avance. En ce qui a trait au CHSLD Saint-Alexandre, les visiteurs peuvent se rendre à la cafétéria ou au casse-croûte de l'hôpital.

2.10 Aires de vie communautaires

À l'extérieur comme à l'intérieur, des aires de vie communautaires sont mises à votre

disposition. Elles sont aménagées afin de favoriser la vie sociale (ex. : cour extérieure, galerie ou patio, salon, salle à manger, salle de loisirs).

Chaque CHSLD possède un lieu de culte.

Des salles sont mises à votre disposition pour la tenue d'activités spéciales ou d'activités de groupe avec vos proches. Il est recommandé de réserver ces salles à l'avance auprès du secrétariat du CHSLD, selon les modalités prévues au dépliant « Prêt de salles » dans la pochette de votre guide d'accueil.

2.11 Sécurité

Le CHSLD se veut un milieu de vie aussi sécuritaire que possible. Plusieurs mesures sont prises afin que vous puissiez bénéficier d'un environnement sécuritaire. Par exemple :


- un système d'alarme-incendie est relié à une firme de surveillance spécialisée, et ce, 24 heures par jour;
- certaines portes et certains ascenseurs sont munis d'un système codé;
- en fin de soirée et la nuit, vous devez actionner la sonnette pour l'ouverture des portes extérieures;
- chaque chambre de résident dispose d'un système d'appel. Les salles de bain et les lits sont tous munis d'un système d'appel individuel;
- l'ouverture des fenêtres respecte les normes de sécurité des bâtiments;
- de façon préventive, en cas de fugue ou de sinistre, des procédures sont prévues et elles indiquent notamment que votre répondant sera contacté dans les plus brefs délais;
- chaque CHSLD dispose d'un plan des mesures d'urgence en cas de sinistre impliquant, entre autres, des mesures d'évacuation sécuritaires. À ce chapitre, nous sommes en lien étroit avec les autres services de l'établissement ainsi qu'avec les services municipaux d'incendie et de police. Advenant le cas d'une évacuation, votre répondant sera contacté dans les plus brefs délais afin de l'informer du lieu de votre relocalisation.

2.12 Utilisation du tabac

Tel qu'énoncé dans la loi sur le tabac, seules les personnes hébergées ont le droit de fumer dans le CHSLD, et ce, à l'intérieur des fumoirs aménagés à cette fin dans certains CHSLD. À l'extérieur, il est interdit de fumer à moins de neuf mètres de toute installation. Cette règle est applicable tant pour vous que pour votre famille.

Des visites d'inspection sont prévues par le ministère de la Santé et des Services sociaux afin de surveiller l'application de la loi sur le tabac et de s'assurer de sa conformité.

L'établissement offre un service d'accompagnement à toute personne qui désire cesser de fumer. Il suffit de s'adresser à l'infirmière.

A young woman is assisting an elderly woman with a walker. The scene is overlaid with a blue tint. The young woman is leaning forward, holding the walker's handle, and looking at the elderly woman with a smile. The elderly woman is looking up at the young woman and smiling back. The background is blurred, showing other people in a similar setting.

LES SERVICES CLINIQUES

3.1 Soins infirmiers et d'assistance

Des soins infirmiers et d'assistance sont accessibles 24 heures par jour. L'infirmière évaluera votre situation de santé, planifiera vos soins et vous renseignera, ainsi qu'un membre de votre famille ou votre répondant, sur vos traitements et votre état. C'est le personnel infirmier qui prodiguera les traitements et administrera les médicaments.

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

Il est important d'identifier votre répondant, de transmettre son nom et ses coordonnées à l'infirmière. Cette dernière lui communiquera les informations pertinentes se rattachant à votre condition. Il est de la responsabilité du répondant de transmettre ces informations aux autres proches.

Afin de faciliter les échanges, nous privilégions que vos proches communiquent avec nous en début d'après-midi ou en début de soirée. L'infirmière aura alors la disponibilité nécessaire pour répondre à leurs questions.



DES SOINS DE SANTÉ

3.2 Soins médicaux

Des visites médicales sont prévues, selon un horaire variable, en fonction de la disponibilité du médecin et des besoins des résidents. Les visites médicales en hébergement sont moins fréquentes qu'à l'hôpital. Ainsi, si vous avez besoin de rencontrer le médecin ou si votre famille désire être présente lors de la visite du médecin, n'hésitez pas à le signaler à l'infirmière responsable du CHSLD.

Un médecin de garde est aussi disponible en tout temps, sur appel, pour répondre aux besoins médicaux d'urgence. Si votre état de santé le requiert, le médecin peut demander une consultation ou un suivi auprès d'un médecin spécialiste.

Le médecin participe à l'équipe interdisciplinaire et assure votre suivi médical. L'équipe interdisciplinaire est composée de différents professionnels qui apportent leur expertise pour votre bien-être, et ce, en votre présence ou en celle de votre répondant.

3.3 Service de pharmacie

Le pharmacien

Lors de votre admission, le pharmacien évaluera la liste complète de vos médicaments et communiquera avec vous si nécessaire. Il évaluera ainsi votre profil pharmaceutique. Il sera alors important de mentionner toute réaction indésirable que vous auriez pu présenter par le passé, incluant les allergies. Ces informations seront utiles lors des discussions entre votre médecin et votre pharmacien.

Un pharmacien est disponible 24 heures par jour pour soutenir le personnel. Il peut également vous rencontrer au besoin, durant le jour, si des explications sont nécessaires et que le personnel infirmier juge qu'il est approprié d'explorer certaines notions avec vous ou avec votre famille.

ACCESSIBLES 24 HEURES PAR JOUR

Distribution des médicaments

Les médicaments prescrits par votre médecin sont préparés par le département de pharmacie de l'hôpital. Ils sont ensuite distribués par les infirmières auxiliaires et les infirmières. Les médicaments vous sont fournis gratuitement s'ils figurent sur la liste des médicaments de l'établissement. Cette liste est semblable à celle du régime public à laquelle vous êtes habitué si vos médicaments sont fournis par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

Pour votre santé et votre sécurité, toute médication, y compris les médicaments en vente libre et les produits naturels, doit être préalablement autorisée par votre médecin.

3.4 Services spécialisés

Plusieurs services professionnels sont mis à contribution pour améliorer ou maintenir votre autonomie fonctionnelle. À la suite de l'évaluation globale de vos besoins à votre admission, puis au cours de votre séjour, l'infirmière pourra vous référer à certains professionnels.

3.4.1 Services de réadaptation physique (physiothérapie et ergothérapie)

L'ergothérapeute, le physiothérapeute et le thérapeute en réadaptation physique vous aident à maintenir ou à améliorer votre mobilité, votre autonomie fonctionnelle, votre confort et votre sécurité. Leurs services se dispensent sous forme de conseils, d'exercices, d'attribution d'équipements, d'options à la contention, de positionnement ainsi que d'actions visant la prévention des chutes.

3.4.2 Services de nutrition clinique

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

3.4.3 Services sociaux

Le travailleur social peut vous aider lors de situations problématiques liées à la famille, aux proches ou au réseau social. Il peut également être sollicité pour faciliter votre adaptation à votre nouveau milieu de vie ou encore vous accompagner dans vos démarches de régime de protection ou de réorientation.

Note: Un dépliant explicatif sur le régime de protection est disponible dans votre CHSLD.

3.4.4 Service d'inhalothérapie

L'inhalothérapeute peut intervenir auprès de vous à la suite de problèmes respiratoires.

3.4.5 Service en soins de pieds

Un service en soins de pieds peut vous être offert si votre état le nécessite. À noter que, au-delà d'un certain nombre de soins, des frais pourraient vous être chargés.





3.5 Accompagnement en fin de vie

Le CHSLD offre des soins palliatifs en fin de vie. L'équipe, composée d'intervenants de différentes professions, ainsi que vos proches vous accompagnent afin de vous soutenir lors de cette étape.

Les soins palliatifs visent à offrir les traitements et les soins appropriés pour optimiser le confort de la personne qui vit les derniers moments de sa vie. Ils peuvent être dispensés dans une chambre affectée à cette fin si elle est disponible. Un guide d'accompagnement est accessible dans votre CHSLD. Vous pouvez obtenir de plus amples informations à ce sujet auprès de l'infirmière.

Les bénévoles de l'organisme Albatros sont aussi disponibles pour vous soutenir ainsi que votre famille. Pour obtenir de plus amples informations ou pour recourir à leurs services, référez-vous à l'infirmière du CHSLD qui communiquera avec eux.

Nous sollicitons la collaboration des proches lors d'un décès afin que la chambre soit libérée dans un délai de 24 heures. Nous comprenons qu'il s'agit d'une demande pouvant susciter des émotions, mais elle permet l'admission d'une autre personne en attente de soins et d'hébergement. Chaque situation étant unique et particulière, il est possible que le personnel ait à déplacer les effets personnels de la personne décédée.



LES AUTRES SERVICES

4.1 Activités

Le technicien en éducation spécialisée assure l'animation des activités socioculturelles, récréatives et thérapeutiques, individuelles ou de groupe, adaptées à vos besoins. Un calendrier des activités proposées est affiché à chaque étage de votre CHSLD.

De plus, il complète le document « Histoire de vie » avec vous ou votre proche afin de mieux vous connaître et ainsi organiser des activités répondant à vos intérêts et vos besoins.

Les anniversaires et les événements thématiques (Noël, Pâques, fête des Mères, etc.) sont soulignés par différentes activités.

4.2 Service de pastorale et d'accompagnement spirituel

Si vous souhaitez rencontrer un intervenant en soins spirituels, vous êtes invité à vous adresser à l'infirmière de votre CHSLD qui en assurera le suivi de votre demande.

L'horaire des messes de votre installation est inscrit sur le document « Informations spécifiques du centre » inclus dans la pochette de ce guide d'accueil.

Si vous appartenez à une autre confessionnalité que catholique, le représentant de celle-ci pourra, à votre demande, vous visiter.

4.3 Transport adapté

Il est possible de vous inscrire au service de transport adapté. Toutefois, des critères d'admissibilité sont établis afin d'obtenir ce service. Une évaluation est alors requise par un ergothérapeute. Veuillez vous référer à l'infirmière.

Les frais de transport pour des raisons médicales sont assumés par le CHSLD.

Les frais de transport pour des services personnels sont assumés par le résident ou son répondant.

4.4 Coiffure

Une coiffeuse ou un coiffeur se rend au CHSLD toutes les semaines et dispose d'un salon adapté à vos besoins. Vous en assumez les frais. Pour de plus amples informations sur ce service, communiquez avec le secrétariat de votre CHSLD.

A white lotus flower is shown in a glass vase, set against a background of light-colored curtains. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter. The text 'LES FRAIS D'HÉBERGEMENT' is written in white, bold, uppercase letters across the lower right portion of the image.

LES FRAIS D'HÉBERGEMENT

5. Les frais d'hébergement

Les coûts liés à l'hébergement sont établis par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces coûts varient en fonction de la chambre et de votre situation financière. Le ministère veille à ce que les règles soient appliquées de façon uniforme, équitable et impartiale. Le dépliant « La contribution financière des adultes hébergés », inclus dans la pochette de ce guide d'accueil, vous donne des informations à cet égard.

Lors de votre admission, vous devez remettre votre carte d'assurance maladie à l'infirmière. Elle sera gardée au poste des soins infirmiers pendant toute la durée de votre séjour. Cette carte est nécessaire pour l'ouverture de votre dossier à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), laquelle déterminera le montant de votre contribution mensuelle.

L'agente administrative de votre CHSLD ou le commis désigné par le service de la comptabilité se feront un plaisir de répondre à toutes vos questions d'ordre administratif lors de l'admission ou à tout autre moment. Pour ce faire, veuillez prendre rendez-vous, du lundi au vendredi, entre 9 h et 15 h.

Les coordonnées de l'agente administrative ou du commis du service de la comptabilité sont inscrites sur le document « Informations spécifiques du centre » dans la pochette de ce guide d'accueil.





LES INFORMATIONS IMPORTANTES

6.1 Évaluation de vos besoins

Lors de votre admission, une évaluation de vos besoins sera faite et les professionnels seront avisés de votre arrivée. Dans les semaines qui suivent votre arrivée, puis annuellement, ou plus souvent, selon votre état, les membres de l'équipe interdisciplinaire procéderont à une évaluation plus complète et vous inviteront, avec votre répondant, à une réunion pour vous faire part des résultats. Nous serons heureux d'échanger avec vous et votre répondant lors de cette rencontre afin de convenir ensemble d'un plan d'intervention qui répondra à vos besoins et auquel vous aurez consenti. L'information relative à ce plan sera transmise aux intervenants de l'équipe de soins concernés afin que chacun partage les objectifs de service dont vous avez besoin. Entretemps, si l'infirmière identifie des besoins en services spécialisés, elle soumettra une requête au professionnel concerné qui en assurera le suivi.

Selon l'évolution de votre état de santé, il est possible que vous soyez déplacé vers une autre ressource d'hébergement mieux adaptée à vos besoins, telle une ressource intermédiaire (RI), une ressource de type familial (RTF), l'unité prothétique, une chambre de soins palliatifs, etc.

6.2 Implication de la famille et des proches

À la suite de votre admission dans notre CHSLD, l'implication et le soutien des membres de votre famille et de vos proches est importante. Ces personnes sont les bienvenues en tout temps.

Elles sont invitées à vous visiter, car ce sont des moments privilégiés pour vous. Elles vous sécurisent et vous permettent de conserver une belle qualité de vie tout en gardant contact avec votre communauté. Ces dernières sont invitées à se référer au « Guide de visite à votre parent ou à votre proche ».

En tout temps, et selon votre état de santé, votre famille et vos proches sont conviés à vous accompagner lors de sorties (magasinage, restaurant, rendez-vous à l'hôpital, etc.) pour un court ou un long séjour. Cependant, nous vous demandons d'aviser l'infirmière de la date de la sortie afin qu'elle planifie les effets personnels et médicaux à apporter et qu'elle prévienne les autres personnes concernées par votre absence.

Votre famille et vos proches sont invités à réaliser des activités avec vous ou à participer aux activités spéciales du CHSLD. Le document « L'aide au déplacement, comment intervenir » donne des indications pour faciliter les déplacements sécuritaires. Ce document est disponible dans le présentoir destiné aux familles de votre CHSLD.



L'IMPLICATION ET LE SOUTIEN DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE ET DE VOS PROCHES SONT IMPORTANTS

6.3 Utilisation de la contention

La contention physique est l'usage d'un accessoire mécanique (attache, ceinture) ou physique (ridelles de lit, table, ceinture, etc.) qui ne peut être facilement enlevé par l'utilisateur. La contention est utilisée dans le but de limiter les mouvements d'une partie ou de tout le corps d'un résident. Cela permet de contrôler sa mobilité, de le protéger ou de protéger les personnes autour de lui en cas de danger pour lui-même ou pour autrui.

L'installation d'une contention n'est pas une intervention anodine. En raison des risques liés à son utilisation et compte tenu des effets indésirables qu'elle peut provoquer, la contention est utilisée en dernier recours alors qu'aucune autre option n'est possible et que le risque de blessure est plus grand que les dangers qu'elle comporte. C'est donc une mesure exceptionnelle. Cette décision se prend à la suite d'une concertation entre les membres concernés de l'équipe d'intervenants œuvrant dans le CHSLD et fait l'objet d'une réévaluation fréquente. Pour bien en comprendre tous les enjeux, nous vous invitons à prendre connaissance du dépliant d'information sur ce sujet, « Mythes et réalité, pour mieux comprendre la contention physique », inclus dans la pochette de ce guide d'accueil. N'hésitez pas à en discuter avec l'infirmière.

6.4 Prévention des infections

Le risque de transmission d'infection est plus élevé en CHSLD, en particulier pour la grippe et la gastroentérite. Des mesures sont déployées par l'établissement afin d'en prévenir et d'en contrôler la transmission. Un des bons moyens de se protéger demeure le lavage des mains. De plus, les visiteurs qui présentent des symptômes d'infection (fièvre, infection respiratoire, gastroentérite, état grippal) sont priés de s'abstenir de visiter les résidents.

Si, malgré ces mesures, il s'avérait que votre CHSLD soit aux prises avec des cas d'infections, certaines actions (isolement, précautions additionnelles, gants, jaquettes, masques) pourraient être mises en place selon l'état de la situation et votre vulnérabilité.

Nous vous recommandons de lire les dépliants « Le lavage des mains » et « Écllosion et quarantaine en milieu de vie » inclus dans la pochette de ce guide d'accueil.

6.5 Visiteurs

Nous invitons les familles et les proches à venir visiter les résidents en tout temps, en privilégiant les périodes de jour ou de soir. Cependant, nous demandons aux visiteurs de respecter les mesures générales et particulières de prévention





**PROTÉGEZ VOTRE
PROCHE DES INFECTIONS
EN RESPECTANT LES
MESURES D'HYGIÈNE
LORS DE VOTRE VISITE**

et de contrôle des infections, la politique sur le tabac et les consignes de sécurité. Les visiteurs agissent de façon respectueuse envers les résidents, les intervenants et les autres visiteurs. Ils respectent les biens qui sont mis à leur disposition et maintiennent la propreté des lieux.

Les jeunes enfants sont accompagnés et nous comptons sur les parents pour assurer leur surveillance afin de respecter la quiétude des résidents.

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

6.6 Animaux de compagnie

Les visiteurs ont l'autorisation d'amener de petits animaux de compagnie en CHSLD s'ils sont vaccinés et vermifugés (nous nous réservons le droit de demander le certificat ou de limiter la circulation de l'animal). Ils sont tenus en laisse sous la surveillance du propriétaire. Ce dernier est responsable de l'hygiène de son animal. Cette consigne s'applique tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du CHSLD.

6.7 Pourboires et cadeaux

Les équipes de travail des différents services apprécient toute forme d'expression de reconnaissance verbale ou écrite de votre part ou de la part de votre famille. Cependant, les intervenants refuseront de recevoir ou de monnayer tout avantage relatif à l'exercice de leurs fonctions. Par conséquent, les pourboires et les cadeaux au personnel, bénévoles ou stagiaires ne peuvent être acceptés.

6.8 Recours en cas d'insatisfaction

Vous et les membres de votre famille pouvez exprimer ouvertement votre opinion sur les soins et les services que vous recevez, et ce, sans crainte de représailles. Si vous ou votre répondant n'êtes pas satisfait des soins et des services reçus ou que vous auriez dû recevoir, vous êtes invité à en discuter d'abord avec l'infirmière. Au besoin, vous pouvez rencontrer le chef de service.

Si ces démarches ne vous donnent pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Son rôle est d'examiner votre plainte et d'assurer le respect de vos droits.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à le joindre aux coordonnées inscrites dans le dépliant intitulé « Le régime d'examen de plaintes » inséré dans la pochette de ce guide d'accueil.





NOS COLLABORATEURS ET PARTENAIRES

7.1 Bénévoles

Des bénévoles peuvent vous soutenir et vous accompagner. Ils collaborent à votre intégration et apportent une aide précieuse de même qu'une présence chaleureuse.

Selon leur choix, les bénévoles participent aux activités de loisirs, font des visites d'amitié ou accompagnent les résidents lors de rendez-vous médicaux ou de sorties extérieures.

7.2 Comité de résidents

Dans chaque CHSLD, on retrouve un comité de résidents. Il est composé d'au moins trois membres élus par les résidents de l'installation. Le rôle de ce comité consiste à :

- renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus dans leur installation;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts auprès du CHSLD, ou de toute autre autorité concernée.

De plus, votre comité de résidents délègue un de ses membres pour représenter votre CHSLD au Comité des usagers.

Les informations pour joindre votre comité de résidents sont indiquées sur le document « Informations spécifiques du centre » dans la pochette de ce guide d'accueil.

7.3 Noël du bonheur

Noël du bonheur recueille des fonds pour offrir une meilleure qualité de vie aux personnes hébergées. L'organisme achète des cadeaux pour les anniversaires ou les événements spéciaux.

Les CHSLD participent aux campagnes de souscription annuelles de cet organisme par la vente de divers produits ainsi que par des dons personnels.

A group of five people (three women and two men) are seated around a white table in a meeting room. They are engaged in a discussion. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The background shows large windows with vertical blinds.

NOS FONDATIONS

Sur le territoire de la MRC des Appalaches, quatre fondations œuvrent pour les CHSLD afin d'améliorer la qualité de vie des résidents par l'achat d'équipements et l'aménagement d'aires communautaires.

■ **Fondation Résidence Denis-Marcotte**

56, 9^e Rue Sud
Thetford Mines (Québec) G6G 5H6
Tél. : 418 338-4556 • Téléc. : 418 338-1600

Cette fondation oeuvre pour le CHSLD Denis-Marcotte de Thetford Mines.

■ **Fondation Marc-André-Jacques**

272, rue Principale
East Broughton (Québec) G0N 1G0
Tél. : 418 427-2068 • Téléc. : 418 427-3960

Cette fondation oeuvre pour le CHSLD Marc-André-Jacques d'East Broughton.

■ **Fonds Centre d'hébergement Saint-Alexandre**

1651, rue Notre-Dame Est
Thetford Mines (Québec) G6G 0C1
Tél. : 418 338-7409

Ce fonds oeuvre pour le CHSLD Saint-Alexandre de Thetford Mines.

■ **Fondation Jean-Dupéré**

632, rue Laflamme
Thetford Mines (Québec) G6G 3G7

Cette fondation oeuvre particulièrement pour les personnes âgées de la MRC des Appalaches.

