



GUIDE D'ACCUEIL

DU RÉSIDENT EN CENTRE
D'HÉBERGEMENT

Production : Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
Octobre 2019

TABLE DES MATIÈRES

BIENVENUE.....	5
LE MILIEU DE VIE.....	6
L'approche milieu de vie.....	6
Charte du milieu de vie.....	6
VIVRE EN CENTRE D'HÉBERGEMENT.....	7
Partenaires : vous et les vôtres.....	7
Comités et rencontres.....	7
Participation de la famille.....	7
Salles familiales.....	8
Sorties temporaires.....	8
Histoire de vie.....	8
RESPECT DE VOS DROITS ET DE VOS INTÉRÊTS.....	9
Comité de résidents.....	9
Insatisfactions et plaintes.....	9
ACCUEIL.....	10
Dans les premiers jours.....	10
Directives médicales anticipées.....	10
L'intensité des soins.....	10
Dans les jours suivants.....	10
Dans les premières semaines.....	11
Plan d'intervention interdisciplinaire.....	11
SERVICES À VOTRE DISPOSITION.....	12
Infirmière.....	12
Infirmière auxiliaire.....	12
Préposé aux bénéficiaires.....	13
Gestionnaire.....	13
Services médicaux et pharmaceutiques.....	13
Service alimentaire et de nutrition.....	14
Services sociaux.....	14
Service des loisirs.....	14
Service de réadaptation et d'ergothérapie.....	15

TABLE DES MATIÈRES

Soins spirituels.....	15
Soins palliatifs et de fin de vie.....	15
Bénévolat.....	16
Services administratifs.....	16
Services techniques, d'hygiène et de salubrité.....	17
Service de buanderie.....	17
Service de coiffure et de soins des pieds.....	17
Besoins spéciaux.....	18
MALTRAITANCE.....	19
PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS.....	19
VOTRE ESPACE PERSONNEL.....	20
Votre chambre.....	20
Équipements et services.....	21
Sécurité.....	21
Stationnement.....	21
Vêtements et objets de valeur.....	22
Articles utilitaires.....	22
Animaux de compagnie.....	22
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	23
Heures de visite.....	23
Transport.....	23
Politique pour des environnements sans fumée.....	23
Pourboires et cadeaux.....	24
FONDTIONS.....	24
NOTES ET INFORMATIONS UTILES.....	26



BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Vous trouverez dans le présent guide toutes les informations de nature à faciliter votre intégration à votre nouveau milieu de vie. Vous pourrez ainsi prendre connaissance des ressources et des mesures consacrées quotidiennement à votre santé, votre bien-être et votre sécurité.

Notre but est de vous fournir une assistance ainsi que des soins et des services de qualité, adaptés à votre condition, dans un environnement chaleureux où votre dignité, vos choix, vos goûts et vos droits sont respectés.

Nous vous encourageons à faire part de vos préoccupations au personnel qui vous entoure.

Celui-ci se fera toujours un plaisir de vous assister avec empathie et professionnalisme.

Nous vous souhaitons la bienvenue.

LE MILIEU DE VIE

L'APPROCHE MILIEU DE VIE

Cette approche favorise l'organisation d'un environnement sain et chaleureux dans lequel votre libre arbitre, votre intégrité et votre dignité sont respectés.

L'humanité ainsi que la qualité de l'accompagnement et des soins y prédominent.

Cette approche démontre :

- > L'importance de vous reconnaître comme étant unique, avec votre histoire, votre culture, vos goûts et vos habitudes de vie;
- > L'importance de maintenir et de développer votre autonomie physique et intellectuelle;
- > L'importance de favoriser l'implication de votre famille et de vos proches.

CHARTRE DU MILIEU DE VIE

Les centres d'hébergement sont dotés d'une charte du milieu de vie en conformité avec la mission, les valeurs et le code d'éthique du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière. Son but est de démontrer notre engagement à :

- > Donner des soins et des services qui répondent aux besoins du résident dans un milieu de vie ouvert sur la communauté;
- > Harmoniser le travail de l'intervenant et la vie du résident, tout en favorisant la collaboration et l'implication de la famille et des proches;
- > Maintenir et développer l'approche « milieu de vie ».

Les valeurs de l'établissement représentent les principes qui doivent servir de guides pour orienter les actions de tous les médecins, les gestionnaires, le personnel, les stagiaires et les bénévoles dans leur manière d'être et d'agir au quotidien. Ces valeurs sont : respect et bienveillance, rigueur et imputabilité, collaboration et solidarité ainsi qu'équité et transparence. Celles-ci soutiennent chacun afin qu'il soit en mesure de faire des choix judicieux favorisant votre mieux-être.

VIVRE EN CENTRE D'HÉBERGEMENT

PARTENAIRES : VOUS ET LES VÔTRES

Le centre d'hébergement est un milieu de vie répondant aux besoins de la personne adulte en perte d'autonomie qui continue de s'épanouir, de se développer et d'agir. Nous souhaitons que vous soyez impliqué de façon active dans votre nouveau milieu de vie.

COMITÉS ET RENCONTRES

Il existe des comités et des rencontres qui vous permettent, ainsi qu'aux membres de votre famille ou vos proches, de participer à l'organisation de la vie au centre d'hébergement, d'exprimer votre opinion et de contribuer à l'amélioration des soins et des services qui sont offerts. Nous vous invitons donc à :

- > Poser des questions pour vous renseigner;
- > Exprimer vos besoins et vos attentes;
- > Prendre connaissance de vos droits, les exercer ainsi que respecter ceux des autres;
- > Participer à vos soins, selon vos capacités;
- > Effectuer vous-même des activités de la vie quotidienne afin de maintenir votre autonomie.

PARTICIPATION DE LA FAMILLE

Pour aider votre famille et vos proches à vivre cette nouvelle étape de vie avec vous, nous les encourageons à :

- > Participer aux activités du centre d'hébergement;
- > Participer à votre intégration, notamment en personnalisant votre chambre; par exemple, en apportant des photos représentant des périodes importantes de votre vie;
- > Agir comme personne-ressource et nous transmettre toute observation vous concernant;
- > Collaborer à remplir le document *Histoire de vie* afin de mieux vous connaître et nous aider à répondre à vos besoins;
- > Participer à votre plan d'intervention interdisciplinaire adapté à votre situation;
- > Vous encourager à demeurer actif.

VIVRE EN CENTRE D'HÉBERGEMENT

SALLES FAMILIALES

Dans chacun des centres d'hébergement, vous pouvez bénéficier de lieux communs pour vous rassembler. Ces locaux sont disponibles pour des rencontres familiales et vous pouvez en faire la réservation en vous adressant à l'accueil.

SORTIES TEMPORAIRES

Lorsque vous prévoyez sortir, nous vous demandons d'aviser l'infirmière de votre unité de vie, en précisant l'heure de votre départ et celle de votre retour afin qu'elle puisse noter votre absence et préparer votre médication.

HISTOIRE DE VIE

Il s'agit d'un document à remplir dans le but de mieux vous connaître. L'histoire de vie contribue à personnaliser les soins et les services, ce qui facilite votre intégration dans votre nouveau milieu de vie.

RESPECT DE VOS DROITS ET DE VOS INTÉRÊTS

COMITÉ DE RÉSIDENTS

Chaque centre d'hébergement a son propre comité de résidents qui se préoccupe du respect de vos droits et de l'amélioration continue de votre milieu de vie. Il est composé de résidents, représentants des familles ou de toute personne ayant à cœur l'amélioration du mieux-être des résidents. Dès votre arrivée, les membres du comité sont informés de votre admission. Ce comité a pour mandat de :

- > Vous renseigner sur vos droits et vos obligations;
- > Promouvoir l'amélioration de vos conditions de vie et évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des soins et des services reçus;
- > Défendre vos droits et vos intérêts individuels et collectifs.

Le comité de résidents relève du comité des usagers du CISSS de Lanaudière. Pour toute information concernant le comité de résidents ou le comité des usagers, voir le document joint dans la pochette d'accueil.

INSATISFACTIONS ET PLAINTES

La qualité et la sécurité des soins et des services sont une priorité pour nous. Si vous êtes insatisfait des soins et des services reçus, voici une démarche que nous vous proposons de suivre :

- > Dans un premier temps, adressez-vous à l'infirmière de l'unité afin de corriger la situation et trouver une solution au problème soulevé. Dans la plupart des cas, cette simple démarche suffit à régler votre insatisfaction.
- > Si le problème persiste, nous vous invitons à communiquer avec le gestionnaire du centre d'hébergement et, si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez communiquer avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Lanaudière.
- > Si vous le désirez, vous pouvez vous adresser dès le départ directement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Un dépliant décrivant le rôle et les coordonnées du commissaire se trouve dans la pochette d'accueil et est disponible dans les présentoirs à l'entrée de chaque centre d'hébergement.

ACCUEIL

DANS LES PREMIERS JOURS...

Lors de votre admission, un membre de l'équipe vous accueillera à votre chambre et vous présentera le personnel de votre unité de vie. Il vous sera également possible de faire une visite du centre d'hébergement.

DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES

Si vous avez déjà exprimé et transmis à la Régie de l'assurance maladie du Québec ce que vous souhaitez pour vous advenant que vous deveniez inapte à consentir à vos soins, ces directives seront mises à votre dossier médical afin que votre médecin traitant et l'équipe soignante en soient informés.

L'INTENSITÉ DES SOINS

L'infirmière abordera avec vous l'intensité des soins que vous souhaitez recevoir (niveaux de soins et réanimation cardiorespiratoire). Lors d'une visite médicale, le médecin traitant déterminera le niveau de soins que requiert votre état de santé, et ce, en tenant compte de vos désirs ou de ceux de votre représentant légal. Nous vous invitons à consulter le dépliant qui se trouve dans la pochette d'accueil.

DANS LES JOURS SUIVANTS...

Vous serez rencontré et évalué par les différents intervenants afin de personnaliser vos soins et vos services.

Vous, ou la personne mandatée pour l'administration de vos biens, serez invités à vous présenter au Service de comptabilité ou à prendre rendez-vous afin de remplir les documents nécessaires à la facturation (les modalités peuvent varier selon le centre d'hébergement).

Voici certains documents qui peuvent être requis à votre admission, selon votre situation :

- > Carte d'assurance maladie du Québec;
- > Copie du mandat d'inaptitude;
- > Procuration;
- > Copie du régime de protection;
- > Certificat de naissance (selon le centre d'hébergement);
- > Directives médicales anticipées.

ACCUEIL

La contribution financière est déterminée par la Régie de l'assurance maladie du Québec à la suite d'une évaluation de la situation financière de la personne hébergée. Le feuillet explicatif vous est remis dans la pochette d'accueil.

DANS LES PREMIÈRES SEMAINES...

Dès la première semaine, un intervenant accompagnateur vous sera assigné. Cette personne pourra vous orienter dans votre nouveau milieu de vie et ainsi faciliter votre intégration et assurer une réponse à vos suggestions ou à de nouveaux besoins exprimés. De plus, elle pourra vous accompagner, ainsi que vos proches, tout au long de votre séjour.

L'intervenant accompagnateur a aussi pour rôle de :

- > Vous rencontrer minimalement 1 fois par semaine;
- > Participer aux rencontres interdisciplinaires pour l'élaboration de votre plan d'intervention interdisciplinaire;
- > Permettre l'expression de vos craintes, de vos appréhensions, de vos attentes et des questions qui vous préoccupent;
- > Transmettre l'information vous concernant à l'équipe soignante;
- > Vous informer et suggérer les activités offertes dans le centre d'hébergement en lien avec vos intérêts;
- > Faciliter la communication entre vous et l'ensemble du personnel.

De plus, le ou les gestionnaires du centre d'hébergement seront en mesure de répondre aux questions, besoins, attentes ou craintes que vous, votre famille et vos proches pourriez avoir. Au besoin, ils sauront vous orienter vers les bonnes ressources.

PLAN D'INTERVENTION INTERDISCIPLINAIRE

Afin de faciliter votre intégration, vous ou votre répondant serez contactés afin de répondre à vos interrogations, vous soutenir dans la démarche d'accueil en cours et planifier une rencontre pour l'élaboration du plan d'intervention interdisciplinaire. Cette rencontre aura lieu quatre à six semaines après votre arrivée au centre d'hébergement. Vous et votre famille y serez conviés de même que les membres de l'équipe interdisciplinaire et votre intervenant accompagnateur.

Le but du plan d'intervention interdisciplinaire est de connaître vos attentes et vos désirs. Nous vous présenterons les évaluations des professionnels qui permettront de vous offrir des soins et des services adaptés à vos besoins.

SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Vous recevrez des services adaptés en fonction de l'évaluation de vos besoins et des ressources disponibles.

L'équipe soignante composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. En fonction de vos besoins, le personnel vous offrira des soins de santé et d'assistance tels que l'aide pour vos soins d'hygiène, vos déplacements, vos repas et vos activités de loisirs. Il agit en accord avec la mission, les valeurs ainsi que la philosophie de soins et d'intervention du CISSS de Lanaudière. Il connaît et respecte les politiques et procédures reliées à ses fonctions.

Concernant vos soins intimes, les intervenants sont formés et assurent une approche discrète, professionnelle et respectueuse.

INFIRMIÈRE

Elle assume la responsabilité d'un ensemble de soins infirmiers en fonction des besoins des résidents qui lui sont confiés. Elle évalue votre état de santé, détermine et assure la réalisation du plan de soins et de traitements infirmiers. Elle prodigue les soins et les traitements infirmiers et médicaux dans le but de maintenir votre santé, de la rétablir et de prévenir la maladie. Elle planifie, dispense et évalue l'enseignement aux résidents et à leur famille. De plus, elle collabore en tout temps à la coordination des activités de soins et de services.

INFIRMIÈRE AUXILIAIRE

Elle participe à la réalisation d'un ensemble de soins infirmiers en collaboration avec l'équipe soignante. Elle contribue à l'évaluation de votre état de santé et à la réalisation du plan de soins.

Elle prodigue des soins infirmiers et de bien-être ainsi que des traitements infirmiers et médicaux dans le but de maintenir votre santé, de la rétablir et de prévenir la maladie. Elle dispense également les soins palliatifs. Elle participe à l'enseignement aux résidents et à leur famille.

SERVICES À VOTRE DISPOSITION

PRÉPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES

Il a pour responsabilité les soins d'assistance, le bien-être et la surveillance des résidents. Il voit à votre confort, à vos besoins généraux et vous soutient lors d'activités de loisirs. Il vous aide dans vos déplacements, effectue votre transport et peut vous accompagner à l'extérieur de l'établissement.

Il dispense des soins de base et communique à l'équipe soignante des informations relatives à votre état de santé physique et psychologique. Il peut être appelé à faire l'installation de certains appareils pour lesquels il est formé. Il s'assure de la disponibilité, de l'entretien et du bon fonctionnement de l'équipement et du matériel.

GESTIONNAIRE

Il planifie, organise, coordonne, supervise, contrôle et évalue l'ensemble des activités et des services offerts. Il s'assure d'un milieu de vie respectueux de vos droits, habitudes et valeurs, en lien avec l'approche milieu de vie, les valeurs de l'établissement et les orientations ministérielles. Il favorise une approche de collaboration avec vous et votre famille et s'assure de votre satisfaction face à vos soins et services. Enfin, il traite avec rigueur et diligence les insatisfactions exprimées de votre part ou de votre famille. Au besoin, il vous dirige vers les instances nécessaires.

SERVICES MÉDICAUX ET PHARMACEUTIQUES

Un médecin traitant sera assigné au suivi de votre santé dès votre arrivée. Celui-ci travaille en étroite collaboration avec le personnel infirmier. Il vous visitera selon vos besoins lors de sa présence au centre d'hébergement. Soyez assuré qu'un médecin est de garde 24 heures par jour pour toute urgence.

Si vous ou votre famille désirez discuter avec le médecin traitant, vous devez vous adresser à l'infirmière qui assurera le suivi de votre demande.

Si vous devez aller en consultation à l'extérieur, un membre de votre famille ou un proche devra vous accompagner. Prenez note que votre rendez-vous pourrait être reporté si aucun membre de votre famille, ou proche, n'est disponible.

La médication vous sera prescrite par votre médecin traitant et fournie sans frais par le service de la pharmacie. Toutefois, si un médicament s'avérait être un médicament d'exception, il se pourrait que vous deviez en assumer le coût. Vous en serez alors avisé.

SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Seuls les médicaments prescrits sont administrés, et ce, afin d'assurer votre sécurité et ainsi éviter les effets indésirables. Il est très important de nous aviser si vous consommez des produits naturels ou d'autres médications que celles prescrites afin d'éviter les complications.

SERVICE ALIMENTAIRE ET DE NUTRITION

Lors de votre admission, un intervenant vous rencontrera pour connaître vos préférences alimentaires, vos aversions ainsi que vos allergies, s'il y a lieu. Ces informations seront consignées à votre dossier et elles nous permettront de planifier avec vous vos menus quotidiens en fonction de votre diète (normale ou prescrite). Les menus sont élaborés sur trois semaines.

Dans plusieurs centres d'hébergement, les repas sont servis à la salle à manger. Dans certaines circonstances et selon votre état de santé, nous assurons le service à la chambre. Aussi, des collations sont offertes en après-midi et en soirée et un menu spécial est préparé pour souligner certains événements.

Il est possible de prendre votre repas en compagnie de votre famille ou de vos proches (des frais leur seront alors facturés). Informez-vous auprès des intervenants.

SERVICES SOCIAUX

L'intervenant en service social pourra vous offrir, à vous, votre famille et vos proches, du soutien et de l'écoute si vous vivez des situations difficiles. Il pourra aussi vous aider à faciliter votre intégration dans votre nouveau milieu de vie.

Il vous soutiendra, entre autres, dans votre gestion financière, l'ouverture d'un régime de protection ou toute autre situation difficile vécue tant au niveau financier que psychosocial. Il vous accompagnera, si nécessaire, dans votre démarche de réorientation d'hébergement. Si vous souhaitez le rencontrer, vous n'avez qu'à le mentionner à l'infirmière qui assurera le suivi.

SERVICE DES LOISIRS

Le Service des loisirs organise diverses activités physiques, sociales et culturelles afin d'agrémenter votre quotidien et vous permettre d'entretenir des relations sociales. De plus, à moins d'une objection de votre part, nous soulignons votre anniversaire de naissance ainsi que plusieurs autres fêtes annuelles.

Vous pourrez consulter le calendrier mensuel des loisirs qui regroupe l'ensemble des activités de groupes et individuelles mises à votre disposition. La présence et la participation de vos proches sont toujours encouragées.

SERVICE DE RÉADAPTATION ET D'ERGOTHÉRAPIE

Ces services sont offerts par un thérapeute en réadaptation physique, un physiothérapeute ou un ergothérapeute en collaboration avec l'équipe soignante et selon votre plan d'intervention interdisciplinaire. Ces professionnels évaluent vos capacités physiques et travaillent avec vous afin de les maintenir, que ce soit par le programme de marche, par un bon positionnement ou par l'obtention d'orthèses, d'ustensiles adaptés ou d'un fauteuil roulant. De plus, ils interviennent de concert avec l'équipe dans le but de prévenir les chutes et les plaies.

SOINS SPIRITUELS

Dans chacun des centres d'hébergement, le service de soins spirituels peut être assuré par un intervenant en soins spirituels, le prêtre ou des bénévoles. Dans certains centres d'hébergement, la célébration est offerte une fois par semaine. La distribution de la communion peut se faire à la chambre. L'assistance spirituelle peut être offerte sur demande.

Nous respectons les croyances religieuses et les valeurs spirituelles de chaque résident.

SOINS PALLIATIFS ET DE FIN DE VIE

Si votre situation de vie le nécessite, les soins palliatifs et de fin de vie sont disponibles dans toutes les installations de notre établissement. Ces soins permettent de vivre cette dernière étape de la vie en répondant à tous vos besoins et en vous offrant un accompagnement personnalisé.

Les soins de fin de vie peuvent aussi comprendre l'administration de l'aide médicale à mourir. L'aide médicale à mourir est une intervention exceptionnelle comportant des conditions très restrictives. Le recours à ce soin est encadré et balisé par la Loi concernant les soins de fin de vie.

SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Lorsqu'un décès survient, nous agissons dans le plus grand respect. Soyez assuré de notre écoute et de notre disponibilité si vous en ressentez le besoin.

Malgré cette période difficile, nous serons dans l'obligation de demander à vos proches de libérer la chambre dans les 24 heures suivant le décès, afin d'accueillir des personnes dont l'état requiert qu'elles soient hébergées rapidement.

BÉNÉVOLAT

De concert avec les équipes de soins, des bénévoles contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des résidents.

Au besoin, en l'absence de vos proches, ils vous aideront en vous accompagnant, par exemple, à un repas, à une activité de loisirs, chez la coiffeuse, lors de sorties ou, tout simplement, en vous tenant compagnie.

Si vous connaissez des personnes ayant de l'enthousiasme, de la bonne humeur à partager et qui veulent donner de leur temps, invitez-les à devenir bénévoles dans l'une des installations du CISSS de Lanaudière. Pour ce faire, n'hésitez pas à contacter la technicienne en loisirs ou le gestionnaire.

SERVICES ADMINISTRATIFS

Dans la plupart des centres d'hébergement, l'agente administrative vous accueillera lors de votre arrivée. Elle est disponible pour répondre à vos questions au sujet des frais liés à votre hébergement et des services offerts. Au besoin, elle pourra vous diriger vers les personnes désignées pour répondre à vos questions.

Il est recommandé d'avoir un compte en fiducie géré par le centre d'hébergement afin de combler certains besoins ou bénéficier de services dont les frais ne sont pas couverts par l'établissement (soins de pieds, coiffure, couture, pose d'étiquettes, etc.).

Il est de votre responsabilité et de celle de vos proches de s'assurer qu'un montant soit toujours disponible dans ce compte, car aucun service ne sera dispensé sans la disponibilité de fonds suffisants.

Les centres d'hébergement sont des lieux où circulent plusieurs personnes. Nous vous recommandons de ne garder en votre possession que l'argent nécessaire à vos besoins immédiats.

SERVICES TECHNIQUES, D'HYGIÈNE ET DE SALUBRITÉ

L'entretien du centre d'hébergement est confié à du personnel qualifié qui s'assure de nettoyer et désinfecter les surfaces à haut potentiel de contamination et de l'entretien de la table de lit, du lavabo, de la poubelle, de la toilette de votre chambre ainsi que du plancher.

Nous demandons votre collaboration ainsi que celle de vos proches afin d'assurer l'époussetage de vos objets personnels : bibelots, télévision, ventilateur, réfrigérateur, climatiseur, etc. Votre contribution est également requise lors du changement de saison pour faire le ménage des tiroirs et de la garde-robe. Par ailleurs, aucun espace d'entreposage n'est disponible dans les centres d'hébergement.

SERVICE DE BUANDERIE

L'entretien des vêtements personnels lavables est assuré sans frais additionnels par le centre d'hébergement. Cependant, tous les vêtements, que vous en fassiez l'entretien ou non, doivent être identifiés avec des étiquettes cousues pour éviter les pertes.

En cas de pertes de vêtements non identifiés, aucun dédommagement ne sera possible.

Votre famille peut faire votre lavage, si elle le désire. Certains centres d'hébergement offrent l'équipement pour le faire sur place. Les vêtements délicats nécessitant un nettoyage à sec ou à la main doivent être nettoyés à l'extérieur à vos frais, tout comme les réparations et les ajustements. Si vous faites votre lavage, nous vous recommandons d'apporter un panier à linge pour déposer le linge souillé.

La literie, les serviettes et les débarbouillettes sont fournies par l'établissement. Notez que le lavage du couvre-lit et de la literie personnelle doit être assumé par la famille.

SERVICE DE COIFFURE ET DE SOINS DES PIEDS

Un service de coiffure est mis à votre disposition moyennant certains frais. Vous devez prendre rendez-vous. Informez-vous auprès du personnel pour en connaître les modalités.

SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Pour la coupe des ongles, le personnel peut donner des soins de base. Cependant, si votre état de santé nécessite des soins de pieds spécifiques pour votre sécurité, vous en serez avisé par l'infirmière. Il sera alors de votre responsabilité de trouver la ressource spécialisée en soins de pieds qui pourra venir au centre d'hébergement et vous devrez en assumer les coûts.

BESOINS SPÉCIAUX

Selon la politique du ministère de la Santé et des Services sociaux, les frais pour l'acquisition de certains appareils peuvent être partagés entre vous et le centre d'hébergement. Le pourcentage de contribution est déterminé par la Régie de l'assurance maladie du Québec, selon certains critères. Par exemple, les soins dentaires, d'optométrie et diverses aides techniques (orthèses, prothèses, bas supports, chaussures correctrices, aides de suppléance à l'audition, aides à la communication) sont admissibles.

Avant d'effectuer toute dépense, il est important de vous informer auprès de l'infirmière pour la démarche à suivre.

Il est de votre responsabilité de faire identifier vos prothèses dentaires ou auditives et vos lunettes.

MALTRAITANCE

La maltraitance désigne les mauvais traitements, tels que : l'abus, la négligence et la violence dont une personne âgée ou vulnérable peut être victime, et que cela cause du tort ou de la détresse chez cette personne. Une situation de maltraitance est souvent complexe et implique rarement une seule forme de maltraitance. Selon la loi visant à lutter contre la maltraitance, toute situation de maltraitance doit être signalée ou divulguée afin de faire cesser cette situation. Nous vous invitons à lire la documentation à cet effet dans la pochette d'accueil.

PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS

Dans le but de prévenir ou de contrôler la propagation des infections, il se peut que nous ayons à appliquer des mesures préventives à certains moments de l'année. Par exemple :

- > Une diminution ou un arrêt de certaines activités dans le centre d'hébergement;
- > La mise en isolement d'une chambre ou d'un secteur;
- > La restriction des visites, à l'exception de celles qui sont effectuées pour des raisons humanitaires.

Nous vous demandons alors de respecter les consignes du personnel et les indications sur les affiches à la porte des chambres, s'il y a lieu.

Nous en profitons pour rappeler à vos proches qu'il est préférable de demeurer à la maison s'ils présentent des symptômes d'une maladie contagieuse (rhume, grippe, gastro-entérite, etc.). Toutefois, si leur visite ne peut être reportée, nous leur demandons de discuter avec l'infirmière de l'unité des précautions qui s'imposent.

Dans un but préventif, chaque automne nous vous offrirons la vaccination contre l'influenza (la grippe). De plus, selon votre carnet de vaccination, vous pourrez recevoir un vaccin contre le pneumocoque, une bactérie pouvant causer des infections, dont la pneumonie.

Enfin, dans un contexte d'écllosion, vos proches pourraient être appelés à laver ou nettoyer des objets personnels vous appartenant (doublure, bibelots, peluches, etc.).

N'oubliez jamais que la clé du succès pour éviter la propagation des infections est le lavage régulier des mains.

VOTRE ESPACE PERSONNEL

VOTRE CHAMBRE

Les chambres sont entièrement meublées avec un lit, un bureau ou une table de chevet et une garde-robe.

Compte tenu des différences architecturales et des systèmes électriques spécifiques de chacun des centres d'hébergement, nous vous demandons d'obtenir l'approbation du gestionnaire pour toute installation particulière (mobilier personnel) afin d'assurer un environnement sécuritaire pour vous et le personnel.

L'aménagement de votre chambre constitue un élément important pour votre qualité de vie.

Vous pouvez la personnaliser en apportant des biens tels que :

- > Téléviseur (maximum de 32 pouces pour un écran plat/câblodistribution à vos frais);
- > Radio, horloge, lampe;
- > Tableaux, cadres, photos, objets préférés;
- > Ordinateur (branchement à vos frais);
- > Petit réfrigérateur;
- > Climatiseur (les modalités peuvent différer d'un centre d'hébergement à l'autre : il est important d'en discuter avec le gestionnaire);
- > Téléphone (à vos frais).

Nous vous invitons à décorer et à personnaliser votre chambre en préservant toutefois l'intégrité du mobilier et de l'environnement.

L'entretien de vos biens personnels est sous votre responsabilité.

Aussi, vous devez :

- > Identifier vos biens personnels;
- > Laisser au centre d'hébergement le soin de fixer au mur tout élément de décoration et d'installer ou de retirer le climatiseur;
- > Utiliser des écouteurs si vous partagez votre chambre avec un autre résident;
- > Entretenir le climatiseur et les ventilateurs en fin de saison.

ÉQUIPEMENTS ET SERVICES

> **Petits appareils**

Par mesure de sécurité, les petits appareils électriques tels que chaufferette électrique, grille-pain, cafetière, bouilloire, micro-ondes, couverture électrique et autres sont interdits.

> **Téléphonie, câblodistribution et accès internet**

Si vous désirez avoir une ligne téléphonique ou un service de câblodistribution dans votre chambre, vous devez contacter la compagnie attitrée à votre centre d'hébergement. Tous les frais associés à l'installation et aux appareils sont assumés par le résident ou son répondant. Les frais mensuels vous seront facturés, de même que les frais de transfert, si vous souhaitez changer de chambre.

> **Courrier, journaux et revues**

Vous pouvez recevoir et expédier du courrier. Il est possible que celui-ci soit sous la responsabilité de votre répondant qui, dans ce cas, doit s'assurer de le recueillir. Par ailleurs, vous pouvez vous abonner, à vos frais, à des journaux et revues. Ils seront alors livrés à l'accueil et un bénévole ou un membre du personnel pourra les déposer à votre chambre.

SÉCURITÉ

Votre chambre ainsi que la salle de toilette et la salle de bain sont munies d'une cloche d'appel pour que vous puissiez, si nécessaire, demander de l'aide. Le centre d'hébergement est également muni de détecteurs de fumée et possède un plan de mesures d'urgence. Une génératrice assure la relève en cas de panne électrique. Pour votre sécurité, les chandelles sont interdites.

STATIONNEMENT

Les centres d'hébergement sont généralement dotés d'un terrain de stationnement. Pour certains, une carte de stationnement vous sera remise lors de votre admission moyennant un dépôt qui vous sera remboursé au moment de votre transfert ou de votre départ. Pour connaître les modalités d'utilisation, vous devez vous adresser à l'accueil de votre centre d'hébergement.

VOTRE ESPACE PERSONNEL

VÊTEMENTS ET OBJETS DE VALEUR

Pour un meilleur confort, nous vous invitons à porter vos vêtements personnels tous les jours. De plus, il est important de prévoir des vêtements de nuit (pyjama ou jaquette). Nous vous recommandons d'avoir des vêtements confortables avec taille élastique, faciles d'entretien et sans repassage.

Il est très important que vous ayez des vêtements en quantité suffisante pour répondre à vos besoins, idéalement, pour une durée de 10 jours.

Si vous avez de la difficulté à l'habillement, à la suite d'une évaluation, des vêtements adaptés vous seront recommandés par les professionnels. Une prescription du médecin traitant vous sera alors remise. Nous vous suggérons le port de souliers et de pantoufles avec semelles antidérapantes pour assurer votre sécurité lors de vos déplacements.

Nous vous recommandons de confier à un proche vos bijoux ou autres objets de valeur. Si vous constatez qu'un bien est brisé ou disparu, nous vous demandons de le déclarer rapidement au gestionnaire.

Notez que, de façon générale, le CISSS de Lanaudière ne peut être tenu responsable de la perte, du bris ou du vol des biens de valeur ou des effets personnels que vous décidez de garder.

ARTICLES UTILITAIRES

Les produits d'hygiène courants sont fournis gratuitement par le centre d'hébergement : savon, shampoing, lotion hydratante, mouchoirs, dentifrice, déodorant. Les produits d'incontinence sont également fournis.

Vous êtes libre de vous procurer d'autres gammes de produits si vous avez des préférences.

ANIMAUX DE COMPAGNIE

La visite d'un animal de compagnie significatif pour vous et provenant de votre entourage est permise lors de visite de vos proches. Toutefois, pour la sécurité de chacun, il est obligatoire d'utiliser une laisse en tout temps. De plus, si la prudence le commande, l'usage d'une muselière ou d'une cage est de mise. La propreté des lieux internes et externes est sous votre responsabilité. Les animaux sont interdits dans les salles à manger lors des repas. Enfin, la possibilité d'allergie des gens qui vous entourent doit être considérée.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

HEURES DE VISITE

Les visites sont permises en tout temps. Toutefois, en soirée, nous demandons de réduire le bruit par respect pour les autres résidents.

Dans le cas d'un résident en fin de vie, il est possible pour la famille de demeurer à son chevet, 24 heures par jour.

TRANSPORT

Les frais et les services de transport sont assumés par le centre d'hébergement pour tout rendez-vous médical dans un autre établissement (tests et examens médicaux, radiographies, etc.). Cependant, les déplacements pour des rendez-vous non couverts par le ministère de la Santé et des Services sociaux, tels que dentiste, denturologiste, opticien, audioprothésiste, podiatre, etc., sont à vos frais.

Si votre état de santé nécessite des soins hospitaliers, le centre d'hébergement assurera votre transfert par ambulance ou transport médical adapté.

Il est possible d'obtenir les services de transport adapté offert par un organisme partenaire. Informez-vous auprès de l'accueil de votre centre d'hébergement.

POLITIQUE POUR DES ENVIRONNEMENTS SANS FUMÉE

Le CISSS de Lanaudière est un environnement sans fumée, ce qui signifie qu'il favorise le non-usage du tabac à l'intérieur et sur les terrains de ses installations. Ainsi, si vous fumez, du soutien vous sera offert afin de réduire ou de cesser votre consommation.

Si vous désirez poursuivre votre consommation de tabac, certains assouplissements demeurent possibles. Des fumeurs sont en effet maintenus dans certains centres d'hébergement et les résidents sont autorisés à fumer à l'extérieur, dans le respect de la Loi concernant la lutte contre le tabagisme (fumer à une distance de neuf mètres des portes, des fenêtres et des sorties d'air).

Notez que ces assouplissements s'appliquent exclusivement aux résidents et que vous devez pouvoir vous y rendre seul et fumer de manière sécuritaire.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

POURBOIRES ET CADEAUX

Conformément à la politique du CISSS de Lanaudière, il est interdit aux intervenants d'accepter des pourboires ou des cadeaux pour les soins et les services rendus.

« Merci » ne coûte rien et fait plaisir! Un don à l'une des fondations ci-dessous peut également être une façon de remercier. Si vous désirez souligner l'apport d'un membre du personnel, adressez-vous au gestionnaire.

FONDATIONS

Par le biais d'activités-bénéfice et de campagnes de financement, les fondations contribuent à améliorer l'offre de service du CISSS de Lanaudière. Œuvrant de façon complémentaire au financement public, celles-ci recueillent des dons qui permettent l'achat d'équipements médicaux et la réalisation de projets rassembleurs.



**Fondation pour la Santé
du Nord de Lanaudière**

Fondation pour la Santé du Nord
de Lanaudière
Centre hospitalier De Lanaudière
450 759-8222, poste 2721
www.votrefondation.org



**FONDATION
SANTÉ**
SUD DE LANAUDIÈRE

**HÔPITAL
PIERRE-LE GARDEUR**

Fondation Santé Sud de Lanaudière
Hôpital Pierre-Le Gardeur
450 654-7525, poste 21115
www.effetpapillon.ca



NOTES ET INFORMATIONS UTILES

CISSS de Lanaudière
Siège social
260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec) J6E 5X7
www.ciiss-lanaudiere.gouv.qc.ca

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Québec

