



Table des matières

Bienvenue dans votre nouveau milieu de vie!	5
Votre arrivée	7
Formalités d'admission.....	8
Contribution mensuelle.....	8
Votre histoire de vie	9
Attribution de votre chambre	9
Hospitalisation et absence temporaire	9
Sorties à l'extérieur.....	10
Visiteurs.....	10
Personnel de compagnie ou de soins complémentaires.....	10
Animaux domestiques	11
Stationnement	11
Rencontre interdisciplinaire et plan d'intervention.....	11
Approche de partenariat avec la personne hébergée et ses proches.....	12
Départ.....	12
Votre environnement	13
Aménagement et personnalisation de la chambre	14
Réfrigérateur	15
Téléviseur	15
Téléphone et internet	16
Climatisation	16
Peinture	16
Soins et services offerts	17
Hygiène personnelle.....	18
Service de soins infirmiers et d'assistance.....	19
Service médical	20
Service de pharmacie.....	20
Service de réadaptation	21
Service social	21

Soins et services offerts (suite)

Service alimentaire et de nutrition clinique.....	21
Service de soins buccodentaires.....	22
Service d'animation-loisirs.....	22
Service d'éducation spécialisée.....	23
Service de soins spirituels.....	23
Bénévoles.....	23
Service de buanderie.....	24
Vêtements adaptés.....	26
Service d'entretien et de maintenance.....	26
Entretien de votre chambre.....	26
Services administratifs - Fiducie.....	26
Service de coiffure/soins des pieds.....	27
Service de courrier.....	27
Fondation.....	27
Soins palliatifs et de fin de vie.....	27
Sécurité et règles de vie.....	29
Éthique et confidentialité.....	30
Directives.....	30
Incident et accident.....	31
Mesures de contrôle.....	32
Vos biens personnels et de valeur.....	32
Prévention et contrôle des infections.....	33
La précaution additionnelle (isolement temporaire).....	35
Réseaux sociaux.....	35
Tabac, alcool et cannabis.....	36
Qualité des services.....	37
Comité des résidents.....	39
Comité qualité du milieu de vie et orienteur milieu de vie.....	39
S'impliquer dans un comité.....	39
En terminant.....	39

Bienvenue dans votre nouveau milieu de vie!

Ce guide d'accueil contient tous les renseignements utiles pour vous familiariser avec votre nouveau milieu de vie afin de faciliter votre intégration. N'hésitez pas à communiquer avec l'agente administrative à l'accueil, votre infirmière ou votre préposé-accompagnateur pour toutes questions ou informations complémentaires.

Notre approche est basée sur La Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (PHSSLD) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) [Politique nationale pour les personnes proches aidantes – Reconnaître et soutenir dans le respect des volontés et des capacités d'engagement \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/politique-nationale-pour-les-personnes-proches-aidantes-reconnaitre-et-soutenir-dans-le-respect-des-volontes-et-des-capacites-d-engagement)

Le milieu de vie et de soins évolue et s'adapte à vos divers besoins, il vous permettra de vous sentir chez vous, de maintenir les liens avec vos proches, de poursuivre et de développer l'exercice de vos rôles sociaux tout en ayant accès aux soins de santé requis par votre état. Nous souhaitons que vous puissiez vivre le plus possible en continuité avec votre histoire, votre expérience de vie, vos valeurs, vos préférences, votre culture et votre langue.

Nous espérons que votre nouveau milieu de vie saura répondre à vos besoins et qu'il vous plaira. Pour que votre bien-être s'exprime pleinement, nous veillerons à vous offrir un environnement agréable et adapté à votre condition.

De tout cœur, nous vous souhaitons la bienvenue!

De toute l'équipe de la Direction des services d'hébergement pour les aînés et les personnes en perte d'autonomie (DSHAPPA)



Votre arrivée



Votre arrivée

Formalités d'admission

Les documents suivants vous seront demandés lors de votre admission :

- Carte d'assurance-maladie, cartes des hôpitaux fréquentés et numéro d'assurance sociale;
- Spécimen de chèque;
- Données financières, si pertinentes livret de banque, relevé de taxes, preuve d'assurance, préarrangements funéraires, preuve du mandat homologué, de curatelle ou copie du mandat non homologué;
- Directives médicales anticipées (DMA).

Vous aurez également à fournir certaines informations telles que le nom de votre père et de votre mère. Vous devrez nous indiquer le nom d'une personne répondante ainsi que son numéro de téléphone et son adresse. Cette personne sera le lien avec l'établissement. En cas d'urgence, nous aurons également besoin d'une liste des personnes à joindre avec leurs coordonnées. Il est important de nous informer en cours de séjour s'il y a un changement de désignation de votre représentant légal.

Contribution mensuelle

À la suite de votre admission, votre contribution financière est établie de façon temporaire. Par la suite, elle sera calculée en fonction de votre situation financière et des normes établies par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Cette contribution est réévaluée régulièrement. Elle est payable le premier de chaque mois, pour le mois en cours. Nous favorisons le paiement préautorisé. À votre arrivée, la contribution est payable le premier jour d'occupation. Au départ, elle sera calculée selon les journées d'occupation pendant le mois. La journée du départ n'est pas facturée.

Votre histoire de vie

Chaque personne hébergée a un parcours de vie unique. Votre histoire est importante pour le personnel afin de mieux comprendre vos besoins, vos goûts et vos intérêts. Vous êtes invité à remplir un formulaire décrivant certains aspects de votre vie avant votre arrivée parmi nous ou lors de votre admission. Les renseignements que vous accepterez de nous transmettre seront communiqués avec le plus grand respect aux intervenants concernés afin de pouvoir répondre le plus adéquatement possible à vos besoins.

Attribution de votre chambre

Les chambres sont attribuées selon la disponibilité et les besoins particuliers de certaines personnes hébergées qui sont évaluées par les professionnels du centre. Selon votre milieu de vie, les chambres sont **privées ou semi-privées** (deux personnes).

Les chambres sont regroupées par étage ou par unité. Certaines unités sont réservées à des personnes hébergées ayant des besoins particuliers. Il se peut qu'à un certain moment de votre séjour, bien que nous évitions toute forme de transition inutile, un transfert de chambre survienne à votre demande ou afin de mieux répondre aux besoins de chacun. Si tel est le cas, votre infirmière ou votre chef d'unité communiquera avec vous afin de vous expliquer les raisons de ce déplacement. Soyez assurés que nous vous impliquerons dans la recherche de la meilleure solution possible pour vous.

Lors des admissions, des transferts et des départs, il se peut que vous soyez sollicités pour collaborer à la réalisation du déménagement de vos objets personnels. La disponibilité des chambres est peu fréquente et nous nous devons de répondre le plus rapidement possible aux besoins des personnes en attente d'hébergement.

Hospitalisation et absence temporaire

Dans le cas où votre état nécessiterait des soins et un transfert dans un milieu hospitalier, vous serez consulté, ainsi que votre proche, sur les mesures à prendre. Si vous devez être admis pour une hospitalisation brève, nous garderons votre chambre pendant la durée de votre absence. Vous continuerez cependant à être responsable du paiement.

Sorties à l'extérieur

Nous vous demandons d'aviser l'infirmière lorsque vous prévoyez vous absenter pour un repas, un rendez-vous ou un séjour à l'extérieur. Lors d'un séjour à l'extérieur, merci de nous **aviser dans un délai de 24 à 48 heures** afin de faciliter l'organisation de votre sortie (médication, soins d'hygiène, besoins personnalisés, etc.). Veuillez noter que l'établissement n'assume pas les frais de transport pour des motifs personnels.

Pour vos sorties personnelles, vous devez organiser votre transport et en assumer les frais. Si vous le souhaitez, nous pouvons vous aider à faire la réservation. Il est aussi possible de faire une demande auprès de votre infirmière pour obtenir un transport adapté, si le service est disponible dans votre région.

Visiteurs

Votre milieu de vie est le plus accueillant possible pour vous et vos proches. En tout temps, vous pouvez recevoir des visiteurs. Pour des raisons de sécurité, si la porte d'entrée est verrouillée en soirée, les jours fériés et la fin de semaine, vos visiteurs sont toujours les bienvenus, ils doivent simplement sonner et s'identifier. Si votre situation le nécessite, ils peuvent faire la demande d'une carte d'accès au chef d'unité pour déverrouiller la porte.

Les visiteurs peuvent prendre un repas avec vous, à leurs frais, selon les heures d'ouverture de la salle à manger.

Vous pouvez réserver certaines salles auprès de l'agente administrative pour recevoir vos visiteurs. De plus, durant l'été, vous êtes invités à utiliser les terrasses extérieures. En hiver, nous invitons vos visiteurs à apporter leurs souliers ou à utiliser les couvre-bottes afin de conserver notre milieu propre et sécuritaire.

Personnel de compagnie ou de soins complémentaires

Toutes les personnes hébergées reçoivent les soins dont ils ont besoin. Cependant, certains proches souhaitent engager une personne pour vous tenir compagnie et vous procurer encore plus d'attention et de stimulation. Si vous envisagez cette possibilité, veuillez d'abord en parler avec votre infirmière responsable de votre unité qui vous accompagnera afin de bien comprendre le besoin et planifier avec vous cette

possibilité. Les frais de ce service sont à vos frais ou ceux de vos proches. Il est impossible d'engager les employés du CISSS de la Montérégie-Ouest pour intervenir en privé à ce titre. Il est également interdit par nos assureurs qui protègent nos travailleurs en cas d'accident de travail de réaliser des tâches en équipe avec des proches n'ayant pas de formation complète. Il est permis à vos proches de réaliser des soins et des tâches, mais pas en équipe avec nos employés. Notre équipe est autorisée à former les proches qui en font la demande.

Animaux domestiques

Pour contribuer à créer l'ambiance d'un chez-soi, les membres de la famille peuvent amener au centre leurs petits animaux domestiques. Ces animaux doivent être en laisse ou en cage. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous demandons que tous les animaux domestiques soient inscrits et nous rappelons aux visiteurs d'apporter les papiers de vaccination à jour lors de la visite. Nous devons exiger certains critères, veuillez contacter le chef d'unité afin de prendre rendez-vous pour connaître les modalités.

Stationnement

Nous établissons des conditions facilitant la présence de vos proches, dont la gratuité du stationnement pour la majorité de vos visiteurs réguliers. Lorsque des proches vous visitent régulièrement, ils ont accès gratuitement à un espace de stationnement, selon l'achalandage quotidien.

Vos proches qui désirent bénéficier de la gratuité devront remplir le formulaire disponible auprès de l'agente administrative à l'accueil. Des frais pourraient s'appliquer pour vos visiteurs ponctuels ne possédant pas de vignette. Les deux premières heures sont gratuites pour les visiteurs.

Rencontre interdisciplinaire et plan d'intervention

En vue de l'élaboration de votre plan d'intervention pour déterminer vos besoins et services, vous serez invités à participer à une rencontre dans les **4 à 6 semaines suivant votre arrivée** avec certains intervenants impliqués auprès de vous. Votre répondant pourra se joindre à vous ou vous remplacer lors de la rencontre. Par la suite, votre condition sera réévaluée une fois par année ou au besoin.

Approche de partenariat avec la personne hébergée et ses proches

Le concept d'usager ou de personne hébergée partenaire est une approche de partenariat présente dans tous les milieux de notre centre de santé où l'on vous offre des soins et des services.

L'approche vise à intégrer le savoir de la personne hébergée (son expérience, son point de vue, ses besoins, etc.) au savoir des professionnels qui offrent ou planifient vos services.

En tenant compte des conditions et des capacités particulières des personnes hébergées, cette approche a comme principal objectif d'**améliorer leur santé et leur bien-être tout en considérant leurs besoins et ceux du proche répondant.**

C'est une pratique qui s'inscrit dans l'amélioration continue des services et votre implication peut se réaliser en participant à votre propre plan d'intervention ou en vous impliquant comme partenaire de l'ensemble de la clientèle lors d'une consultation.

Départ

Compte tenu des nombreuses personnes en attente d'une place en hébergement, une nouvelle admission doit être faite dans les 48 heures suivant la libération d'une chambre. Dans le même ordre d'idées, lorsque vous quitterez la chambre, un **délai de 24 heures** est octroyé pour récupérer vos biens personnels afin de nous permettre de préparer la chambre pour une prochaine admission.

Si vous êtes dans l'impossibilité de respecter ce délai, veuillez en discuter avec le chef d'unité afin de prendre des dispositions concernant vos effets personnels ou ceux de votre proche sans quoi l'établissement devra en disposer selon la politique en vigueur.

Votre environnement



Votre environnement

Aménagement et personnalisation de la chambre

La chambre est entièrement meublée et possède les commodités générales. Nous vous invitons à personnaliser votre espace privé afin que vous puissiez vous sentir à votre aise dans un espace qui vous ressemble.

De quelle façon ?

Avec des objets décoratifs qui représentent vos intérêts, vos passions, vos passe-temps et vos goûts bibelots, cadres, couvre-lit léger et lavable, rideaux, photos de familles, travail exercé, sport, musique, nature, cartes, jeux de société, tricot, peinture sur toile, menuiserie, télévision, radio, journal, revues.

Si possible avant l'admission, communiquez avec le chef d'unité pour connaître les règles de sécurité et d'entretien, particulièrement pour les unités spécialisées. Sachez qu'un tissu à l'épreuve du feu est recommandé pour les rideaux. L'entretien des rideaux et des couvre-lits personnels devient la responsabilité de chaque personne hébergée et de ses proches.

Pour des raisons de sécurité, nous vous demandons d'aviser le chef d'unité de tout changement dans la disposition du mobilier, de toute demande spéciale ainsi que tout ajout de mobilier dans la chambre.

Nous vous demandons d'éviter d'encombrer la chambre afin de respecter les règles d'hygiène et de salubrité et de tenir compte de votre mobilité, de votre sécurité et de celle du personnel lors des déplacements. **Le mobilier recouvert de cuir, similicuir ou vinyle est**

encouragé pour en faciliter la désinfection et le nettoyage, pour des raisons d'entretien et de prévention. Aucun entreposage de mobilier ou d'accessoire est disponible sur place.

Advenant une détérioration de votre état de santé, il est possible que nous devions, avec votre collaboration, réorganiser l'aménagement de votre chambre ou retirer votre mobilier afin d'assurer votre sécurité, celle du personnel et aussi être en mesure de réaliser vos soins de façon optimale.

Le personnel de l'équipe des ressources techniques est disponible pour installer des décorations sur les murs. Nous vous demandons de ne pas percer vous-même ou d'apposer du papier collant sur les murs.

Si vous désirez agrémenter votre chambre d'un cadre, parlez-en à votre chef d'unité. L'entretien et la réparation de vos objets, vos meubles et vos appareils électriques ou électroniques sont de votre entière responsabilité.

Réfrigérateur

Si vous désirez un réfrigérateur dans votre chambre, vous devez en faire la demande auprès de votre chef d'unité. Les services techniques seront consultés et certaines demandes pourront faire l'objet de refus. L'achat et l'entretien régulier sont de votre entière responsabilité.

Téléviseur

Des téléviseurs sont disponibles dans certains salons. Si vous souhaitez faire usage d'un téléviseur personnel, vous devez communiquer avec le fournisseur local de câblodistribution de votre centre d'hébergement pour un abonnement et ce service est à vos frais. Nous vous suggérons de demander la facturation à l'adresse de votre répondant pour faciliter le paiement dans les échéanciers requis.

Important

Veillez vous assurer de tenir compte des indications suivantes :

- La grandeur des téléviseurs à écran plat est limitée à **42 pouces** et ceux-ci seront installés sur un support mural. Pour de très petits téléviseurs (± 19 pouces), il sera possible de les installer sur un support allant sur un meuble, après entente avec l'ouvrier de maintenance.
- L'établissement fournit le support mural et procède à son installation dans la chambre de la personne hébergée à l'endroit jugé le plus approprié.
- Lors du départ de votre milieu de vie, si vous ou votre répondant désirez récupérer le téléviseur, vous devrez le faire dans un délai de 24 heures. Vous êtes responsable de communiquer avec le câblodistributeur pour le débranchement. Le support mural doit rester en place, étant la propriété exclusive de l'établissement.

Téléphone et internet

Si vous désirez avoir le téléphone ou Internet dans votre chambre, vous devez faire les démarches nécessaires et en assumer les frais d'installation de même que les frais mensuels. À titre d'information, vous pouvez louer un appareil pour malentendant ou tout autre appareil particulier.

Progressivement, nous offrirons le service Wi-Fi pour nos personnes hébergées et proches aidants. Veuillez valider la disponibilité du service gratuit dans votre milieu de vie.

L'accès à un téléphone de courtoisie est disponible dans chaque centre, mais notez que les frais d'interurbains vous seront facturés. Dans les unités spécifiques, nous vous suggérons d'en discuter avec le chef d'unité.

Un appel vidéo (Messenger, Zoom, Skype) vous est offert sur réservation. Le service d'animation-loisirs pourra vous expliquer et vous accompagner au besoin, en leur adressant la demande au préalable.

Climatisation

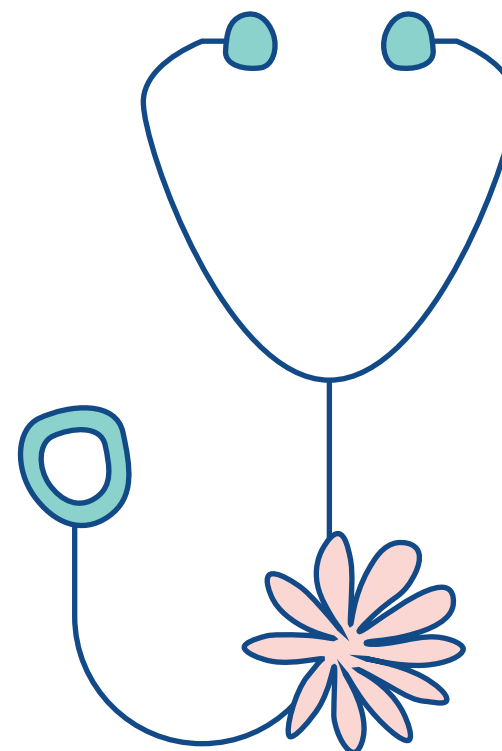
Au début du mois d'avril, un communiqué est donné aux personnes hébergées ou envoyé aux familles pour leur rappeler qu'il est temps de faire la demande d'installation d'un climatiseur. Tous les détails se retrouveront dans le communiqué.

Cette demande doit être complétée au bureau de l'agente administrative de l'accueil de votre centre en respectant la date limite. Si vous ne désirez pas ce service, sachez que votre centre d'hébergement a des espaces communs climatisés pour les périodes de grandes chaleurs.

Peinture

Le choix des couleurs de votre chambre a été pensé afin d'assurer une harmonisation des lieux. S'il est nécessaire de repeindre votre chambre, une évaluation sera réalisée. À la suite de cette évaluation, les murs seront rafraîchis selon une priorisation.

Soins et services offerts



Soins et services offerts

Des **professionnels de disciplines variées** forment une équipe pouvant contribuer à évaluer certains de vos besoins. Elle est formée des membres du personnel suivant :

- Médecin
- Ergothérapeute
- Thérapeute en réadaptation physique / Physiothérapeute
- Intervenant social
- Nutritionniste
- Technicien en diététique
- Infirmière
- Infirmière en psychogériatrie
- Pharmacien
- Psychologue
- Psychoéducateur
- Infirmière – consultante en soins palliatifs
- Inhalothérapeute
- Technicien de gestion et d'intervention en loisir
- Technicien en éducation spécialisée
- Kinésologue
- Intervenant en soins spirituels
- Hygiéniste dentaire
- Infirmière auxiliaire
- Aide de service ou réposé à l'unité
- Préposé aux bénéficiaires

Hygiène personnelle

Nous vous fournissons les articles suivants :

- Papiers mouchoirs sur l'unité
- Désodorisant
- Dentifrice et produits buccodentaires
- Boîtier pour prothèses dentaires
- Crème pour le corps
- Savon et shampoing

Nous utilisons des produits achetés par l'entremise d'un fournisseur. Si vous préférez des produits d'une autre marque, vous êtes responsable de vous les procurer à vos frais.

Nous vous suggérons d'avoir les articles suivants, selon vos besoins :

- Rasoir personnel identifié
- Miroir, peigne et brosse à cheveux
- Coupe-ongle
- Rinç-bouche
- Gel à raser et lotion après-rasage
- Brosse à dents
- Nettoyant pour prothèses dentaires
- Revitalisant

Le rangement de certains articles pourrait faire l'objet de recommandations particulières pour assurer la sécurité des personnes hébergées.

En plus de votre toilette partielle quotidienne, vous bénéficiez de deux soins d'hygiène complets (au bain, à la douche ou au lit) chaque semaine.

Service de soins infirmiers et d'assistance

L'équipe de soins est composée d'un « chef d'unité » responsable de l'organisation et de la qualité des soins, d'une infirmière, en complémentarité avec les infirmières auxiliaires et les préposés aux bénéficiaires. D'autres membres peuvent s'ajouter au personnel de base. Notez que les soins infirmiers et d'assistance sont disponibles **24 heures sur 24**.

L'équipe de soins est présente pour offrir du soutien et de l'accompagnement lors de vos activités en tenant compte de vos choix, préférences et besoins. Vous avez le droit de réclamer que vos soins intimes soient offerts par une personne du même sexe que vous; nous ferons en sorte d'y répondre selon la disponibilité du personnel concerné.

À votre arrivée, un préposé-accompagnateur vous sera présenté. L'intervenant-accompagnateur est le préposé qui vous est affecté dans la répartition du travail et le cas échéant son remplaçant.

Service de soins infirmiers et d'assistance (suite)

Votre accompagnateur s'assure de faire circuler l'information pertinente vous concernant à l'équipe de soins. Il oriente les demandes d'informations des proches et des personnes hébergées vers les bonnes personnes-ressources. Sa relation de grande proximité avec vous fait de lui un intervenant essentiel lorsque vient le temps de prendre une décision qui concerne le respect de vos besoins, de vos valeurs et croyances ainsi que de vos habitudes de vie. Il connaît et utilise votre histoire de vie pour permettre le plus possible que les soins et services que vous recevrez soient personnalisés et répondent à vos besoins et attentes. L'intervenant-accompagnateur valorise la présence et l'implication des proches. Il s'assure que l'environnement soit animé et sécuritaire.

Service médical

Des visites médicales régulières sont prévues sur place afin d'assurer un suivi lorsque votre condition le requiert. Une équipe de médecins offre le **service de garde 24 heures**.

Lorsqu'une consultation chez un médecin spécialiste est requise, l'infirmière s'occupe de prendre votre rendez-vous et d'établir, avec vous ou votre proche, le mode de transport ainsi que les besoins d'accompagnement des proches ou de bénévoles. L'établissement assume les frais de transport lorsque la personne hébergée est dirigée vers un centre hospitalier. Des frais peuvent être exigés par les médecins pour remplir certains formulaires à votre demande et vous en serez informés.

Service de pharmacie

Un service de pharmacie est offert. Le mandat du service est de promouvoir l'usage sécuritaire des médicaments dans l'établissement et d'encadrer la préparation et la distribution des médicaments. Les médicaments qui vous sont prescrits par le médecin sont fournis et seront couverts par le centre, dans la mesure où ils sont inscrits au formulaire de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Veuillez aviser votre médecin avant de prendre des drogues, de l'alcool et des produits du tabac tout comme des produits naturels ou en vente libre afin de valider les interactions avec votre médication usuelle.

Service de réadaptation

Ce service facilite le maintien de votre autonomie le plus longtemps possible, en collaboration avec l'équipe de soins. L'ergothérapeute évalue les activités de la vie quotidienne (les transferts, l'hygiène, l'utilisation des toilettes, les déplacements) et intervient pour offrir des solutions adaptées selon les déficits physiques ou cognitifs de la personne hébergée. Elle peut également vous procurer les équipements d'appoint requis par votre condition. Le technicien en réadaptation physique ou le physiothérapeute collabore à l'exécution du plan d'intervention de maintien des capacités. Les services de réadaptation sont offerts sur prescription médicale ou sur référence de l'équipe interdisciplinaire.

Service social

Ce service est offert sur référence de l'équipe interdisciplinaire ou d'un professionnel. L'intervenant social peut soutenir la personne hébergée ainsi que les proches dans son adaptation au nouveau milieu ou à toute autre situation problématique.

Il peut également agir comme facilitateur entre le réseau familial et le milieu de vie. Il peut également soutenir les proches et la personne hébergée dans les démarches d'ouverture de régime de protection, d'homologation de mandat en cas d'inaptitude, de défense des droits, de changement de milieu de vie ou en prévision du décès.

Service alimentaire et de nutrition clinique

Les repas sont préparés selon le Guide alimentaire canadien et les besoins de nos personnes hébergées. Une politique alimentaire est d'ailleurs en vigueur au CISSS de la Montérégie-Ouest. Le **menu cyclique de six semaines** tient compte des goûts exprimés par les personnes hébergées, par le biais du questionnaire d'admission, de différents comités ou des feuilles de commentaires remises. Il est important de nous faire connaître vos habitudes alimentaires. Ces informations permettront de mieux cibler les aliments qui correspondent à vos attentes.

Les menus sont affichés dans les unités et la salle à manger. Des alternatives au repas sont également offertes. Les repas sont servis selon votre condition ou votre préférence à votre chambre, à l'unité ou à la salle à manger. Des collations sont servies en après-midi et en soirée, toutefois, si vous avez une fringale, il est possible de combler votre appétit en tout temps. Dans un but d'amélioration, des formulaires d'appréciation des repas sont disponibles et vos commentaires sont appréciés.

Service alimentaire et de nutrition clinique (suite)

En tout temps, il est possible de rencontrer un responsable du service alimentaire qui vous aidera à adapter vos menus en fonction des possibilités.

Il est possible que vos proches vous apportent des repas de l'extérieur pour une consommation immédiate. Nous demandons aux proches de respecter les textures des aliments et la consistance des liquides recommandés aux personnes hébergées par mesure de sécurité au plan de traitement nutritionnel. Pour des raisons de santé et de sécurité, il est interdit d'offrir ou de partager un repas ou une collation avec votre parent ou une autre personne hébergée avant d'avoir obtenu une permission de l'infirmière responsable. Des micro-ondes sont à votre disposition dans les cuisinettes des unités de vie. Notez toutefois qu'il nous est impossible de déposer dans les réfrigérateurs du service alimentaire ou dans les cuisinettes des repas cuisinés venant de l'extérieur.

Des services d'évaluation et d'intervention en nutrition sont offerts pour répondre le mieux possible à vos besoins.

Service de soins buccodentaires

Une hygiéniste dentaire offre le service de détartrage et de dépistage des maladies buccodentaires. Elle soutient le personnel dans les principes de l'hygiène dentaire, buccale et prothétique. Elle fait des recommandations au besoin et assiste le dentiste traitant pour le suivi du plan de traitements. Elle procède également à l'identification des prothèses dentaires. Des frais peuvent s'appliquer lors des rendez-vous avec le dentiste.

Service d'animation-loisirs

Dans les jours suivant votre admission, un membre de l'équipe d'animation-loisirs vous rencontrera pour mieux connaître vos goûts et vos champs d'intérêt afin de vous présenter les activités auxquelles vous pourriez participer. L'horaire des activités hebdomadaires et spéciales vous est remis au début de chaque mois. Le technicien de gestion et d'intervention en loisir, avec l'aide d'une équipe de bénévoles, de contractuels, de partenaires de la communauté, des proches et des équipes de soins, planifie diverses activités sociales, récréatives et thérapeutiques. Les activités sont réalisées en groupe ou individuellement dans un salon, une salle d'activité ou à la chambre. Si vous désirez emprunter de l'équipement récréatif, adressez-vous à votre intervenant en loisir.

Service d'éducation spécialisée

Un service d'éducation spécialisée est disponible pour les personnes hébergées des unités protégées de type syndromes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) qui requièrent des interventions adaptées en lien avec leur condition cognitive ou comportementale. L'éducateur spécialisé complète un plan d'intervention et assure la programmation sur ces unités. L'éducateur est aussi disponible de façon ponctuelle afin d'accompagner certaines personnes hébergées des autres unités de vie avec des besoins particuliers.

Service de soins spirituels

Le service de soins spirituels offre à toutes les personnes hébergées qui le désirent ainsi qu'à leur proche un service d'aide et de soutien moral et spirituel, et ce, dans le respect de vos croyances religieuses, de vos valeurs et de vos convictions. Ces rencontres individuelles se font sur demande.

Nous offrons également l'accompagnement en fin de vie par nos bénévoles formés. De façon régulière, nous offrons des célébrations religieuses, la communion ainsi que des activités à caractère religieux ou spirituel. Une célébration commémorative a lieu chaque année pour les personnes hébergées décédées et les proches y sont invités. Les horaires des célébrations et des présences de l'intervenant en soins spirituels sont inscrits au calendrier des activités. Si vous êtes d'une confession religieuse autre que catholique, nous pouvons trouver un ministre d'une autre confession à votre demande.

Bénévoles

Les bénévoles sont très impliqués dans notre milieu et contribuent à l'amélioration de votre qualité de vie. Grâce à leur aide précieuse, leur générosité, leur disponibilité et leur créativité, plusieurs activités sont réalisées. Ils agissent en complémentarité avec le personnel, en vous apportant un contact chaleureux et des services individuels. Ils offrent également un soutien aux activités offertes par les services d'animation-loisirs et de pastorale.

Si vous ou des membres de votre famille ou de votre entourage souhaitez devenir bénévoles, vous pouvez en faire la demande au **service d'animation-loisirs** de votre milieu.

Service de buanderie

Literie et lingerie

Le centre fournit la literie et la lingerie :

- Débarbouillettes
- Draps
- Couvertures
- Serviettes
- Piqué (au besoin)

Lavage des vêtements des personnes hébergées

En ce qui concerne le lavage des vêtements des personnes hébergées, deux options s'offrent à vous :

OPTION 1

Le lavage pris en charge par le centre d'hébergement

Le service hebdomadaire inclus :

- Le lavage des vêtements personnels et la lingerie fine;
- Le séchage des vêtements;
- Le pliage;
- La livraison sur cintre pour les robes, jupes, chemises ou blouses, pantalons et vestons.

Nous vous recommandons l'achat de vêtements qui peuvent être séchés à la machine. Le lavage des vêtements est effectué une fois par semaine. Nous suggérons de prévoir des vêtements pour une **période de 10 jours** et d'assurer la rotation des vêtements selon les saisons pour éviter l'encombrement des garde-robes. Pour des raisons de sécurité et de prévention des infections, nous n'acceptons pas les cintres recouverts de laine.

Les services suivants sont exclus du service de lavage et d'entretien offert gratuitement par le centre :

- L'étiquetage des vêtements
- Le nettoyage à sec
- Le séchage à plat
- Le repassage
- Le reprisage, les altérations et les réparations
- L'utilisation de produits spéciaux
- Le lavage délicat ou à la main
- Le lavage des effets personnels (pièces de tissus non destinés à l'habillement de la personne hébergée) tels que : pantoufles rigides, couvertures, édredons, jetés, rideaux personnels, peluches, etc.
- L'entreposage saisonnier des vêtements.

Étiquetage

Dans le but de favoriser la gestion des biens personnels, le lavage et la distribution de vos vêtements personnels sont pris en charge par le centre à condition qu'ils soient identifiés. Tel que mentionné dans la Politique et Procédure de protection des effets personnels des usagers et de gestion des réclamations; le centre d'hébergement peut rembourser la perte de vêtements seulement s'ils étaient étiquetés.

Tout nouveau vêtement doit être étiqueté à vos frais. Vous ou votre famille devez informer l'agente administrative à l'accueil. Cette dernière communique avec le fournisseur pour la pose d'étiquettes. Les vêtements sont retournés au centre la semaine suivante.

OPTION 2

Le lavage pris en charge par la famille ou le répondant

Le lavage de vos vêtements personnels peut être réalisé dans nos installations, lorsque la laveuse et la sécheuse sont disponibles sur l'unité. La famille ou le proche aidant est donc responsable d'effectuer les tâches reliées au lavage des vêtements.

Vêtements adaptés

Si votre état de santé le requiert, il se peut que des vêtements adaptés soient nécessaires.

Ceux-ci sont prévus pour améliorer votre confort et faciliter l'intervention lors de l'habillement. Si tel est le cas, l'infirmière vous expliquera les raisons cliniques conduisant à cette demande d'achat.

Si vous le désirez, nous pouvons vous transmettre des noms d'entreprises qui fabriquent ces vêtements. Si vous préférez conserver vos vêtements actuels, ils peuvent être adaptés à vos frais par une couturière.

Service d'entretien et de maintenance

Tous les jours, les intervenants responsables de l'entretien s'assurent de la propreté et de la sécurité des lieux.

Entretien de votre chambre

Le personnel voit à l'entretien ménager régulier de votre chambre ainsi qu'à la désinfection, si nécessaire.

- Un entretien complet est réalisé une fois par semaine;
- Une visite quotidienne pour les entretiens ponctuels et correctifs est réalisée;
- L'entretien des garde-robes et de la commode doit être assuré par vous ou par vos proches;
- Un grand ménage par année est prévu, la personne hébergée et ses proches sont invités à participer pour valider si les effets personnels, accessoires et vêtements disponibles sont toujours utilisés ou portés.

Services administratifs - Fiducie

Nous vous recommandons de laisser de l'argent en fiducie pour faciliter l'accès à différents services non couverts par votre loyer, tels que coiffure, soins des pieds, activités, sorties, etc. Si vous le désirez, le centre administrera cet argent pour vous et vous fera parvenir un état de compte sur demande. Ce service est gratuit.

Service de coiffure/soins des pieds

Un service de coiffure est disponible, à vos frais. Pour des informations pour une prise de rendez-vous, adressez-vous à votre infirmière. Pour les soins de pieds, des services de base sont offerts par notre personnel.

Une liste de fournisseurs est disponible sur demande si vous désirez des services supplémentaires. Ces services sont à vos frais. Il est préférable d'inscrire les soins spécifiques dans le compte en fiducie.

Service de courrier

Le courrier reçu est distribué quotidiennement à votre chambre. Vous pouvez vous abonner aux journaux, revues, livres, etc. Ceux-ci sont à vos frais et sont distribués en même temps que votre courrier. Informez-vous auprès de l'agente administrative à l'accueil.

Fondation

Chacun de nos milieux de vie collabore avec une Fondation afin d'optimiser les soins et services offerts et de contribuer à l'amélioration de la qualité de nos milieux de vie. Vous découvrirez un dépliant sur la Fondation associée à votre centre dans le présentoir d'informations de votre centre d'hébergement.

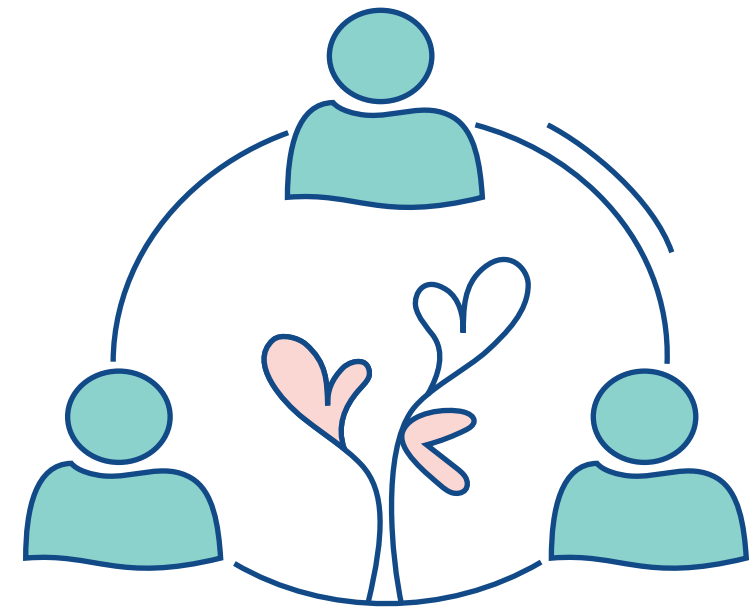
Soins palliatifs et de fin de vie

Une approche palliative est offerte en tout temps dans nos centres d'hébergement pour nos personnes hébergées qui développent ou qui souffrent d'une maladie incurable. Les soins palliatifs seront offerts dans votre milieu jusqu'au moment du décès. Un accompagnement personnalisé par notre équipe qui œuvre auprès de vous depuis votre admission sera adapté à vos besoins de fin de vie le moment venu.

Notre équipe interdisciplinaire propose une approche palliative en collaboration avec le médecin, l'infirmière, le préposé accompagnateur, les membres de votre équipe d'adaptation, le travailleur social, les soins spirituels et les bénévoles. La présence de vos proches et le respect de vos besoins seront supportés par toute l'équipe.



Sécurité et règles de vie



Sécurité et règles de vie

Éthique et confidentialité

Le CISSS de la Montérégie-Ouest s'est doté d'un [code d'éthique](#) (sur le portail santemonteregie.qc.ca/ouest) pour guider la conduite de tous, ce document vous est remis lors de l'admission. Nous vous invitons à le consulter pour connaître les valeurs importantes de notre organisation. Sachez que notre personnel, nos stagiaires ainsi que nos bénévoles sont tenus à respecter notre code d'éthique et ne peuvent recevoir des pourboires, des cadeaux ou un traitement d'aucune sorte. Toutefois, vous pouvez signifier votre appui en faisant un don à la fondation de votre choix.

Le contenu de votre dossier est confidentiel et la communication de tout renseignement y figurant nécessite votre autorisation ou celle de votre répondant. Vous avez le droit, ainsi que votre représentant légal, de consulter votre dossier. Vous n'avez qu'à en faire la demande au gestionnaire responsable du milieu de vie de votre centre qui vous accompagnera et dirigera votre demande vers le service des archives. Nos centres sont des milieux de vie résidentiels sécuritaires. Toutes les chambres de même que les toilettes et les salles de bains sont munies d'une cloche d'appel; n'hésitez pas à les utiliser pour demander de l'aide. Chaque centre est muni de gicleurs et d'un système d'alarme complet en cas d'incendie.

Directives

S'il y a une alarme générale, attendez les instructions que le personnel vous donnera selon les **plans de mesures d'urgence établis**. Les responsables du Service des incendies et des Services techniques de la ville sont informés de notre plan de mesures d'urgence. Un dispositif de sécurité interne (portes avec code d'accès) assure une protection supplémentaire sur les unités pour les personnes hébergées demandant une surveillance continue.

Pour des raisons de sécurité, il est défendu d'utiliser des appareils électriques à éléments chauffants dans votre chambre pour une utilisation temporaire. Seuls les câbles d'extension approuvés CSA et les barres d'alimentation munies de protecteurs de surcharge homologuée ULC 1449 ou CSA 22.2 sont permis. Nous vous demandons de consulter le chef d'unité pour l'équipement électrique que vous désirez apporter.

Lors d'évènements spéciaux ou d'anniversaire, il est interdit d'utiliser des chandelles, lampions, des cierges ou des feux de Bengale, que ce soit dans les chambres ou dans les salles communes, puisque notre système d'alarme incendie est très sensible. Nous vous suggérons l'utilisation de chandelles ou de lampions à piles qui sont sans risque.

Ne sont pas autorisés dans la chambre :

- Grille-pain
- Calorifère d'appoint
- Fer à repasser
- Coussin ou couverture électrique
- Rond de poêle
- Micro-ondes
- Cafetière
- Ensemble à fondue et liquides inflammables et combustibles
- Séchoir, fer plat ou à friser
- Objets contondants
- Tout autre objet jugé dangereux

Le rangement de certains articles peut faire l'objet de recommandations pour assurer la sécurité des personnes hébergées.

Incident et accident

Tout dans votre milieu de vie est mis en œuvre pour que l'environnement soit le plus sécuritaire possible.

Toutefois, si un incident ou un accident survenait, l'infirmière de votre unité ou la chef d'unité vous en informera et communiquera avec votre répondant pour l'aviser de la situation, ainsi que des mesures prises pour en contrer les conséquences et éviter qu'un tel évènement se reproduise.

Afin de contribuer à faire de nos milieux des endroits sécuritaires, nous vous invitons à déclarer toute situation qui constitue un risque pour votre sécurité ou celle des autres.

Mesures de contrôle

Veillez noter que nos milieux de vie se sont dotés d'une politique d'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle qui vise à réduire le plus possible la fréquence et la durée dans l'application de tout type de contention, incluant les ridelles de lit. Rappelons que ces mesures ne doivent être utilisées que pour empêcher une personne de s'infliger ou d'infliger à autrui des blessures dans un contexte de risque imminent.

Si l'utilisation d'une mesure de contrôle devient incontournable, elle doit être la moins contraignante et de la plus courte durée possible. Son application doit se faire dans le respect, la dignité, la sécurité et le bien-être de la personne. De plus, le confort, une supervision attentive et le respect des droits de la personne hébergée doivent être assurés en tout temps. Si vous désirez consulter cette politique, parlez-en à votre chef d'unité.

Dans tous les cas, trois conditions doivent être réunies afin de pouvoir utiliser une mesure de contrôle :

1. L'utilisateur risque de s'infliger des lésions ou d'en infliger à autrui;
2. Le risque est grave et imminent l'utilisateur va passer à l'action d'une minute à l'autre;
3. Il s'agit d'une situation de dernier recours, car des mesures de remplacement ont d'abord été tentées.

Vos biens personnels et de valeur

Comme plusieurs personnes circulent dans le milieu, nous vous suggérons de ne pas garder d'objets de valeur dans votre chambre et de ne garder que des petites sommes d'argent. Votre milieu de vie n'assure pas la surveillance d'objets personnels et n'est pas responsable de la perte ou de la disparition d'objets, de vêtements ou d'argent que vous décidez de garder dans votre chambre.

En ce sens, vous pouvez vous doter d'une assurance personnelle. Notez que vous disposez, sur demande, d'une clé pour verrouiller la porte de votre chambre. Si votre état de santé ne vous permet plus d'assurer la surveillance de vos effets personnels essentiels au maintien de votre bien-être ou de votre autonomie (prothèses auditives et/ou dentaires, lunettes), un plan d'intervention sera conçu en collaboration avec vos proches.

Lors de votre admission, vous serez invité à participer à la prise de l'inventaire de vos effets personnels conservés dans votre chambre. Il est de votre responsabilité d'informer le personnel soignant lorsque de nouveaux effets personnels sont apportés ou si certains sont retirés.

Si vous constatez la perte d'un de vos effets personnels, veuillez en informer le personnel du milieu afin que des recherches soient entreprises. Par ailleurs, il vous est possible de formuler une demande de réclamation suite à la perte ou au bris d'un effet personnel. Dans une telle situation, une analyse de la responsabilité du milieu sera effectuée.

Prévention et contrôle des infections

Un nombre important de personnes hébergées sont à risque de contracter une infection en raison de leur vulnérabilité. **Il est fortement recommandé par la Direction de la Santé publique de maintenir à jour votre statut vaccinal** : vaccin contre la grippe saisonnière (à chaque année), contre la COVID-19, contre le pneumocoque (une fois après 65 ans ou selon votre médecin) et contre le tétanos (aux 10 ans). Parlez-en à votre infirmière. Recevoir la vaccination recommandée évite bien des complications, telles que l'hospitalisation.

Effectuer l'**hygiène des mains** est une mesure simple et efficace qui peut prévenir les infections causées par des micro-organismes. Les mains touchent à d'innombrables objets ou personnes, elles sont possiblement en contact direct ou indirect avec plusieurs micro-organismes tels que les bactéries ou les virus. Dès l'entrée ou la sortie du centre d'hébergement, les visiteurs, la famille ou les proches sont invités à utiliser les distributeurs de solution hydroalcoolique ou effectuer l'hygiène des mains avec de l'eau et du savon au lavabo le plus près. Non seulement ce type de précaution vous empêchera de contracter une bactérie ou un virus, mais il pourra également réduire votre vulnérabilité aux infections.

Hygiène des mains avec eau et savon

Temps de 40 à 60 secondes, incluant toutes les étapes

			
Mouillez	Savonnez	Frottez de 15 à 20 secondes	Nettoyez les ongles
			
Rincez	Séchez	Fermez avec le papier	Jetez le papier à la poubelle

Friction avec une solution hydroalcoolique

Minimalement 15 secondes de temps de friction pour être efficace

		
Prenez une dose d'antiseptique	Frottez le bout des doigts	Frottez l'intérieur des mains et les pouces
		
Frottez entre les doigts	Frottez l'extérieur des mains	Terminez par les poignets

L'hygiène et l'étiquette respiratoire permettent de prévenir la transmission de diverses infections respiratoires. L'étiquette respiratoire consiste entre autres à tousser ou éternuer dans le creux de votre coude ou dans un mouchoir et terminer par une hygiène des mains.

			
Couvrez votre bouche et votre nez avec un mouchoir de papier lorsque vous toussiez ou éternuez.	Jetez le papier mouchoir à la poubelle.	Sinon, toussiez ou éternuez dans le pli de votre coude ou le haut de votre bras.	Utilisez un produit antiseptique.

Lorsqu'une personne est malade, il est important d'éviter les contacts avec les autres personnes pour réduire les risques de contamination. Parfois, il est préférable de reporter la visite d'un proche qui tousse ou qui a de la fièvre pour se protéger et réduire les risques de transmission. Si la visite ne peut pas être reportée, des mesures de protection supplémentaires devront être appliquées.

La précaution additionnelle (isolement temporaire)

La précaution additionnelle d'une personne est une mesure temporaire qui permet d'éviter la transmission des infections aux autres personnes. Dès que les mesures de précautions additionnelles sont mises en place, il est primordial de suivre les consignes et de porter l'équipement de protection nécessaire. Au besoin, les travailleurs de la santé peuvent vous informer ou informer vos visiteurs et proches aidants sur les bonnes pratiques en lien avec le port et le retrait des équipements de protection.

Merci de participer dans la mesure de vos capacités à la lutte contre les infections en soins de longue durée. Chaque petit geste pour réduire les risques de transmission a un réel impact sur la sécurité de tous.

Réseaux sociaux

Il est devenu naturel d'utiliser son réseau social pour partager une visite ou un événement heureux réalisé avec un proche. Avant de diffuser des informations, des photos, des vidéos ou des propos sur vos pages, demander en tout temps l'avis et l'autorisation de chacune des personnes impliquées de près ou de loin dans votre futur envoi. Évitez la publication de photos de groupe et ne publiez pas avant d'obtenir le consentement des personnes exposées dans votre document. Merci de respecter la vie privée de nos personnes hébergées et leurs proches tout comme celle des employés et des bénévoles.

Réseaux sociaux (suite)

Nos employés et bénévoles se doivent de conserver une distance professionnelle avec les personnes hébergées et leurs proches dans le cadre de leur fonction. Pour ces raisons, merci de ne pas vous sentir offusqué ou blessé s'ils vous refusent une demande d'amitié sur un réseau social.

Tabac, alcool et cannabis

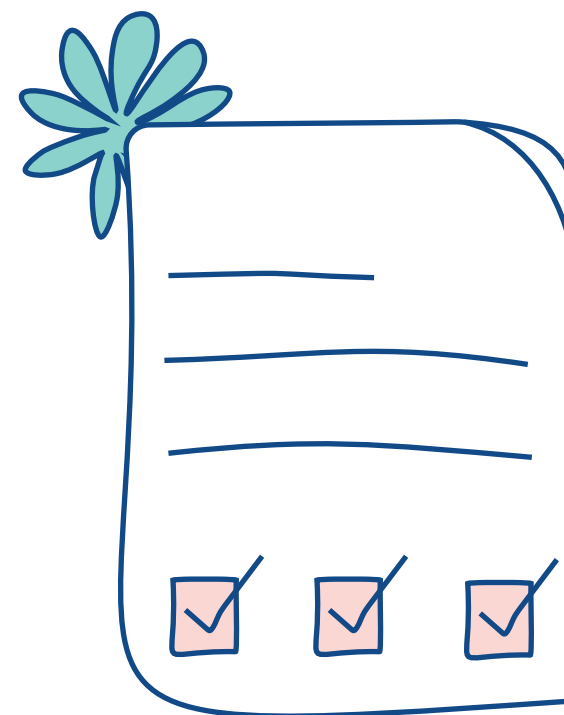
Dans chaque centre, en vertu de la Loi sur la protection des non-fumeurs, la direction interdit l'usage du tabac dans les endroits publics. Un fumoir interne est réservé à l'usage exclusif des personnes hébergées. Depuis le printemps 2023, tous les visiteurs et personnes hébergées qui fument à l'extérieur doivent respecter le périmètre identifié de **neuf mètres**. De plus, il est interdit de fumer sur le terrain de tous les centres d'hébergement au Québec. Les zones où il vous sera permis de fumer à l'extérieur seront identifiées par centre d'hébergement.

Si vous êtes un fumeur à risque, pour votre sécurité et celle des autres, nous vous demanderons d'utiliser un **tablier de protection ignifuge** à chacune de vos activités liées à la cigarette. Nous vous recommandons de vous procurer un tablier de protection personnel. Des tabliers sont également disponibles au commun dans chaque centre.

Afin de ne pas incommoder les autres personnes hébergées, il est possible d'utiliser le fumoir afin de consommer du cannabis qu'avec une permission spéciale. Nous vous recommandons l'achat de produits non combustibles ou la consommation hors du terrain de votre centre selon les règles de la municipalité où vous êtes hébergé.

Il est possible de consommer de l'alcool dans la mesure où vous respectez la quiétude des autres personnes hébergées. Toutefois, vous devez entreposer vos bouteilles ou produits dans un endroit sécuritaire et non facilement accessible à tous. Dans certains cas, votre médecin devrait discuter avec vous des répercussions sur votre état de santé afin de vous permettre de bien comprendre et d'évaluer s'il y a des risques associés à votre médication et à la consommation d'alcool ou de cannabis. Il est recommandé d'en discuter avec votre équipe soignante afin de vous permettre de faire un choix éclairé.

Qualité des services



Qualité des services

Comme organisation, nous cherchons constamment à nous améliorer. Nous sommes heureux de recevoir toutes vos observations et ainsi que vos commentaires, positifs ou négatifs. Toutes les insatisfactions feront l'objet d'une enquête approfondie. Vos commentaires positifs seront aussi partagés aux équipes.

Vous et vos proches avez le droit de vous exprimer ouvertement sur les soins et services, sans crainte de représailles. Si vous êtes insatisfaits ou si vous avez des questions, veuillez en faire part en premier lieu à votre chef d'unité ou encore au coordonnateur du centre si vous demeurez insatisfait des résultats ou des démarches en cours.

En l'absence de changements qui vous conviennent, la loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) permet à une personne s'estimant atteinte dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte, soit verbalement ou par écrit et de façon confidentielle, auprès du bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de votre établissement.

Toujours, dans un cadre confidentiel, la loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables, accorde au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de recevoir les plaintes et signalements relatifs aux situations de maltraitance. www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/violences/maltraitance-aines-personnes-vulnerables

Coordonnées

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Région de Jardins-Roussillon

450 699-2425, poste 2462 | 1 800 700-0621, poste 2462 (sans frais)

Région du Suroît, Haut-Saint-Laurent et Vaudreuil-Soulanges

450 371-9920, poste 2280 | 1 800 694-9920, poste 2280 (sans frais)

Par courriel : insatisfaction-plaintes.ci:sssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Comité des résidents

Dans votre milieu de vie, il existe un comité des résidents qui est composé de personnes hébergées, de leurs proches, de bénévoles ou toutes personnes ayant un intérêt pour les personnes hébergées. Ce comité veille à vous renseigner sur vos droits et responsabilités, à promouvoir l'amélioration des conditions de vie, à évaluer votre degré de satisfaction et, au besoin, à vous accompagner dans la défense de vos droits et intérêts. Les coordonnées de votre comité des résidents sont disponibles en tout temps dans le présentoir à l'entrée.

Comité qualité du milieu de vie et orienteur milieu de vie

Un comité se penche sur l'amélioration de la qualité de votre milieu de vie selon une fréquence de 4 à 5 fois par année. Celui-ci est composé de personnes hébergées et de leurs proches, de bénévoles, d'intervenants, d'un conseiller en milieu de vie et de gestionnaires.

De plus, un grand comité orienteur du milieu de vie discute des enjeux de tous les centres d'hébergement du CISSS de la Montérégie-Ouest. Celui-ci est composé de certains membres des **11 comités** et tient des rencontres selon une fréquence de 3 à 4 fois par année.

S'impliquer dans un comité

Vous devez vous adresser au gestionnaire responsable de votre milieu de vie si vous désirez vous impliquer dans l'un ou l'autre de nos comités ou sur l'une de nos tables de travail ou de consultations. N'hésitez pas à manifester votre intérêt, la participation de nos personnes hébergées et des proches partenaires est essentielle à l'amélioration de la qualité de nos milieux de vie.

En terminant

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez surtout pas à les poser à l'infirmière ou à autre membre du personnel. Nous vous invitons également à consulter les documents transmis avec le guide inclus dans la pochette, tout comme le présentoir d'informations à l'entrée de votre centre. **Nous souhaitons que votre séjour parmi nous soit des plus agréables et nous ferons tout pour qu'il en soit ainsi.** Vos suggestions seront toujours appréciées dans le but d'améliorer la qualité de vie de tous. En terminant, bienvenue dans votre nouveau milieu de vie.