



# Guide d'accueil et d'information

Centre d'hébergement et  
de soins de longue durée et  
Maison des aînés et alternative

Montréal-est

Québec 



Bienvenue chez vous!

Prenez note que le présent guide a été rédigé de sorte à s'adresser directement au résident, même si nous sommes conscients que dans certains cas, le résident n'a malheureusement pas la capacité d'en faire une lecture autonome et que le guide sera alors consulté par la personne proche aidante. Toutefois, le résident demeure au cœur de l'approche milieu de vie et c'est ce qui justifie le choix des rédacteurs. Merci de votre compréhension.

## **BIENVENUE CHER RÉSIDENT,**

C'est avec plaisir que nous vous accueillons dans votre nouveau milieu de vie. Votre arrivée marque une période importante pour vous et vos proches. Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est s'engage à vous accueillir chaleureusement et à vous offrir un milieu de vie sécuritaire où vous vous sentirez comme chez vous. Notre personnel s'engage à vous offrir des soins et services de qualité. De plus, nous nous engageons à interagir avec vous en tout respect de vos valeurs et de votre dignité et en conformité avec les valeurs organisationnelles : respect, collaboration, compétence, considération, engagement et intégrité.

Le centre d'hébergement et de soins de longue durée et la maison des aînés et alternative ont comme objectif de vous fournir le soutien nécessaire afin que, comme résident, vous puissiez continuer à assumer l'entière responsabilité de votre vie, selon vos capacités et votre volonté. Vous serez invité à participer de façon active aux décisions qui concernent votre santé et votre bien-être. Vous serez aussi invité à participer à différentes activités offertes dans votre nouvelle demeure, car nous croyons que cette participation vous permettra de maintenir votre autonomie et de développer votre sentiment d'appartenance. **Bienvenue chez vous!**

Le présent guide d'accueil vise à vous informer des éléments que nous jugeons essentiels pour favoriser votre arrivée et votre intégration dans votre nouveau milieu de vie. Vous trouverez aussi, en annexe, des informations complémentaires à votre lecture.

Si vous avez des questionnements, n'hésitez pas à vous adresser aux membres du personnel qui se feront un plaisir de vous répondre.

Bienvenue et bonne lecture !



## Table des matières

<b>Votre nouveau milieu de vie .....</b>	<b>5</b>
L'arrivée .....	5
L'implication de la famille et des proches .....	5
L'équipe en soutien au nouveau milieu de vie.....	5
<b>Votre nouvel environnement .....</b>	<b>6</b>
Votre chambre, votre chez-vous .....	6
L'attribution d'une chambre .....	7
Les aires de vie communes .....	7
L'entretien ménager .....	7
Les heures de visite .....	8
Les stationnements .....	8
Sortie à l'extérieur du centre .....	8
Les frais d'hébergement .....	8
<b>Personnes de référence à l'écoute de vos besoins .....</b>	<b>9</b>
Le préposé aux bénéficiaires intervenant accompagnateur (PAB) .....	9
L'infirmière .....	10
L'agent administratif .....	10
Le gestionnaire responsable de milieu de vie et le chef d'unité de vie .....	10
Les comités qui vous représentent .....	10
Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services .....	11
<b>Les soins et services adaptés et personnalisés .....</b>	<b>11</b>
Soins médicaux .....	12
Soins infirmiers .....	12
Service de pharmacie .....	13
Soins d'assistance .....	13
Services de réadaptation physique .....	13
Services sociaux .....	13
Services de nutrition clinique .....	16
Services d'inhalothérapie .....	16
Soins buccodentaires .....	16
Services d'animation loisirs .....	16
Service alimentaire .....	16
Service d'hygiène et salubrité .....	17
Service technique .....	18
Service de buanderie (entretien des vêtements et leur étiquetage) .....	18

<b>Autres services à vos frais</b> .....	<b>19</b>
Le salon de coiffure .....	19
Soins spécialisés .....	19
Le téléphone, le câble et internet .....	20
Le courrier, journaux et abonnements .....	20
<b>Un milieu de vie animé</b> .....	<b>20</b>
Le service animation loisirs .....	20
Les bénévoles .....	20
La communauté.....	21
Le comité milieu de vie .....	21
<b>Consignes de sécurité</b> .....	<b>21</b>
La sécurité des résidents : la responsabilité de tous! .....	21
Plan de mesures d'urgence .....	22
Prévention des chutes .....	22
Les mécanismes de surveillance .....	22
La prévention des infections .....	22
<b>Code de règle de vie</b> .....	<b>23</b>
Code de civilité .....	23
Code d'éthique .....	23
Intimité et sexualité .....	24
Mesures de contrôle .....	24
L'usage du tabac/drogues/cigarette électronique .....	24
L'alcool .....	25
Les pourboires et les cadeaux .....	25
Biens et objets personnels .....	25
Usage d'un fauteuil roulant motorisé .....	25
Les animaux de compagnie .....	26
<b>Accompagnement de qualité</b> .....	<b>26</b>
Le consentement aux soins .....	26
Confidentialité .....	26
L'accompagnement en fin de vie .....	27
Délai pour libérer la chambre .....	27
Promouvoir la bienveillance et lutter contre la maltraitance .....	28
Sondage de satisfaction .....	28
Informations supplémentaires .....	29

**Annexe A :** Aide-mémoire pour préparer l'arrivée

**Annexe B :** Votre implication et celle de vos proches

**Annexe C :** Faciliter votre adaptation et celle de vos proches

## VOTRE NOUVEAU MILIEU DE VIE

### L'arrivée

Dans le but de mieux vous connaître et de personnaliser vos soins et services, nous vous demandons de compléter le formulaire « Histoire de vie » ainsi que la grille de préférences. Vous pouvez le faire en compagnie du personnel de soins si vous le désirez. Nous vous demandons de compléter ces documents dans les premiers jours de votre arrivée et de les remettre à la chef d'unité de vie dans les meilleurs délais. Ces documents sont très précieux pour nous, car ils nous permettent d'en connaître plus sur votre personnalité, vos habitudes de vie, vos goûts et vos intérêts. Votre histoire de vie est également une manière pour nous de nous assurer que le milieu de vie qui vous accueille se colore à votre rythme et selon vos désirs.

### L'implication de la famille et des proches

Bien que vous soyez le premier concerné par les soins et services que nous vous offrirons, nous souhaitons que vos proches puissent s'impliquer dans votre milieu de vie dans le respect de vos choix et de



vos droits. Leur présence et leur soutien sont précieux pour vous qui vivez une étape importante de votre vie en étant hébergé dans un nouveau milieu. Dans le but de faciliter votre adaptation, la participation de vos proches pourrait favoriser une intégration en douceur et nous permettra, en complément de votre contribution, d'apprendre à mieux vous connaître et donc de vous offrir des soins personnalisés.

### L'équipe en soutien au nouveau milieu de vie

L'équipe souhaite vous offrir un environnement et un chez-soi normalisant, accueillant, familial, chaleureux et personnalisé. Pour ce faire, l'équipe :

- Personnalise ses interventions à partir de votre histoire et de vos habitudes de vie;
- Adapte, dans la mesure du possible, l'organisation du travail en fonction de vos besoins et de vos préférences;
- Maintient les liens de confiance et la communication avec vous, votre famille et vos proches;
- Favorise l'autodétermination et vous considère comme l'expert de votre situation;
- Contribue, en collaboration avec vous et vos proches, à l'amélioration des soins et des services;
- Applique le vouvoiement comme marque de respect. L'infirmière responsable vérifiera votre préférence à cet égard et nous pourrons ajuster notre approche en conséquence.

## VOTRE NOUVEL ENVIRONNEMENT

### Votre chambre, votre chez-vous

Nous désirons que tous les résidents puissent vivre dans une ambiance chaleureuse et sécuritaire afin de bien se sentir dans leur nouvelle demeure. Votre chambre est donc un lieu que nous vous invitons à personnaliser, selon vos goûts et vos besoins.

Le mobilier de votre chambre est fourni, mais il vous est possible de vous entourer d'objets familiers tels que : tableaux, photos, bibelots, couvre-lit personnel, lampe, radio, téléviseur et mini réfrigérateur. Si vous ajoutez un mini réfrigérateur, vous devez vous assurer de la gestion des aliments périmés et du nettoyage de celui-ci. D'autres objets d'ameublement sont aussi acceptés, en fonction des espaces disponibles. Pour toute installation murale, veuillez vous adresser à l'agent administratif qui fera une requête au service des installations matérielles.

Étant donné que nous devons tenir compte de votre mobilité, de votre sécurité et de l'accessibilité à l'intérieur de votre chambre, nous vous demandons d'en discuter avec le chef d'unité avant d'ajouter de l'ameublement ou des appareils supplémentaires.

Veuillez noter que pour des raisons de sécurité, tout appareil qui produit des flammes ou qui comporte des éléments chauffants est interdit dans votre chambre. Par exemple : grille-pain, four, four à micro-ondes, couverture chauffante, lampe à l'huile, lampion, chandelle, encens, sent-bon en vaporisateur, etc.

## L'attribution d'une chambre

Nous sommes particulièrement attentifs aux besoins de notre clientèle, et c'est pourquoi nous développons des programmations de services adaptées pour certaines unités / maisonnées.

Il se peut qu'au cours de votre séjour votre condition change et, qu'après évaluation, nous constatons que l'unité sur laquelle est située votre chambre ne corresponde plus à vos besoins. Si une telle situation se présentait, un transfert vers une autre chambre, dans une autre unité ou vers une autre ressource, pourrait devenir nécessaire. Dans un tel cas, soyez assuré que vous et/ou votre personne proche aidante serez avisés, dès le début du processus d'évaluation, et que nous vous accompagnerons dans ce changement.

### Les aires de vie communes

Des salons et des salles d'activités sont aménagés pour rencontrer les autres résidents ou pour y recevoir vos invités lors de fêtes ou d'événements particuliers. Vous aurez la possibilité de réserver des



espaces en vous adressant à l'agent administratif du centre pour les modalités.

### L'entretien ménager

Le personnel fait l'entretien général et le ménage de votre chambre à des fréquences établies. Il est à noter que les personnes proches aidantes doivent s'assurer d'effectuer le ménage intérieur de l'ameublement personnel, l'entretien des bibelots ou autres décorations présentes dans la chambre. Une politique d'affichage ne permet pas d'affichage d'éléments de soins dans la chambre du résident.

## Les heures de visite

Vous pouvez recevoir de vos proches en tout temps. Vos proches s'engagent à respecter les mesures de prévention et contrôle des infections, la politique sur le tabagisme et les consignes de sécurité. Si vous devez vous absenter en compagnie du résident, n'oubliez pas d'aviser l'infirmière. En période hivernale, pour la sécurité des résidents et la propreté des lieux, le port de chaussures d'intérieur est requis.

Les visiteurs auront à s'informer sur les différents codes, claviers ou carte magnétique à utiliser pour entrer ou sortir de l'installation. Ces outils sont en place afin d'assurer la sécurité de l'ensemble des résidents. Nous vous invitons donc à la prudence lors de vos entrées et sorties afin de vous assurer que seules les personnes autorisées puissent entrer dans le centre. Nous souhaitons aussi vous rappeler l'importance de demeurer vigilant lors de vos déplacements afin que nos résidents confus ne profitent pas de l'ouverture des portes ou des ascenseurs pour sortir des unités sans que nous en soyons conscients.

## Les stationnements

Vos proches seront toujours les

bienvenus. Vous remarquerez que des règles sont en place pour assurer une saine gestion de nos aires de stationnement. Pour plus d'informations concernant les règles qui s'appliquent au stationnement des visiteurs, veuillez vous adresser à l'agent administratif.

## Sortie à l'extérieur du centre

Lorsque vous devez vous rendre à des rendez-vous à l'extérieur du centre, nous solliciterons la collaboration de votre personne proche aidante pour vous accompagner ou pour assurer le transport, si cela est possible. Si un transport est requis pour une raison médicale entre deux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, les frais de transport sont assumés par le centre. Cependant, les frais de transport liés à des services ou des sorties d'ordre personnel demeurent assumés par le résident ou sa famille.

## Les frais d'hébergement

Votre contribution financière mensuelle est déterminée par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) après l'analyse de votre dossier. Le coût tient compte des points suivants :

- La catégorie de chambre que vous occupez (privée ou semi-privée)

- Votre situation financière et celle de votre conjoint, le cas échéant (revenus, biens et épargnes).

Nous pouvons vous expliquer les calculs utilisés, mais vous pouvez aussi consulter le site Web de la RAMQ à l'adresse suivante : <http://www.ramq.gouv.qc.ca> (dans le moteur de recherche du site, cherchez « adultes hébergés » ou « outil de calcul »).

Votre contribution financière est exigible le jour de votre admission et, par la suite, elle doit être versée au service de perception (financier) de l'établissement le premier jour de chaque mois, par paiement préautorisé.

Pour une demande d'exonération, vous devez prendre rendez-vous avec le service des finances du CISSME.

À la suite de votre arrivée au centre, un agent des services financiers vous enverra une lettre explicative, un état de compte ainsi qu'un formulaire d'adhésion au retrait direct. Cette même personnes'assurera de



communiquer avec la RAMQ pour le suivi de votre dossier.

Pour tout besoin financier particulier, on vous invite à communiquer avec le service financier.

## PERSONNES DE RÉFÉRENCE À L'ÉCOUTE DE VOS BESOINS

### Le préposé aux bénéficiaires intervenant-accompagnateur (PAB)

Dès votre arrivée, un préposé intervenant-accompagnateur est choisi pour vous accompagner dans votre nouveau milieu de vie.

Il facilitera votre intégration, il va créer des liens significatifs et personnalisés avec vous et vos proches.

### L'infirmière

Elle est la personne de référence pour toutes vos questions concernant votre état de santé. Elle est responsable de l'équipe de soins et s'assure de coordonner leurs interventions afin de répondre le mieux possible à vos besoins et attentes.

### L'agent administratif

C'est la personne de référence pour répondre aux questions administratives telles que : les étiquettes de vêtements, le téléphone, le courrier, la facturation, etc.

### Le gestionnaire responsable de milieu de vie et le chef d'unité de vie

Le gestionnaire responsable est la personne qui voit au bon fonctionnement de tous les services de l'établissement. Le chef d'unité de vie est identifié pour assurer l'organisation efficace et personnalisée des soins et services avec les résidents, les personnes proches aidantes et les équipes. Si vous avez des questions,

des commentaires et des préoccupations, on vous invite à communiquer avec un membre de l'équipe de gestion.

### Les comités qui vous représentent

Vous pouvez compter sur la présence d'un comité des résidents qui est composé de proches, de bénévoles, des résidents et de personnes intéressées qui renseignent les résidents sur leurs droits et obligations, qui font la promotion de l'amélioration de leurs conditions de vie et qui évaluent leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus. Nous vous invitons à consulter le dépliant du comité de résidents de votre centre pour obtenir plus d'informations sur son mandat.

Des représentants du comité des résidents sont aussi invités à s'impliquer sur les comités des usagers. Ce dernier est composé de représentants des résidents provenant de diverses missions et installations de l'établissement. Les comités des usagers et des résidents sont les gardiens des droits des usagers et des résidents. Ils veillent à ce qu'ils soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et

libertés. Ils sont un des porte-paroles importants des usagers et des résidents auprès des établissements.

Voici le lien pour communiquer avec le comité des usagers. <https://www.santemonteregie.qc.ca/est/organisation/comite-des-usagers>

### Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Nous accordons une importance fondamentale à la qualité des services et au respect des droits de nos résidents. Si vous avez des commentaires ou des suggestions à faire pour améliorer les services ou si vous êtes insatisfait des services reçus, nous vous suggérons, dans un premier temps, de discuter de la situation avec la chef d'unité ou le gestionnaire responsable de votre centre. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à répondre à vos préoccupations.

Toutefois, si cette première démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez, en tout temps, communiquer avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services pour obtenir de l'assistance ou formuler une plainte. Votre plainte peut être faite,

verbalement ou par écrit, sur un formulaire de plaintes présent dans votre pochette. Vous pouvez communiquer avec le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

- Téléphone : 450 468-8447 | Ligne sans frais : 1 844 302-8447
- Courriel : [plaintes.cissme16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.cissme16@ssss.gouv.qc.ca)
- Formulaire de plaintes



## LES SOINS ET SERVICES ADAPTÉS ET PERSONNALISÉS

L'ensemble des professionnels, intervenants et collaborateurs qui vous dispenseront ces soins et services constitue ce que nous appelons : l'équipe interdisciplinaire. Cette dernière procède à l'évaluation de votre condition et de vos besoins, à votre arrivée, ensuite annuellement ou au besoin, et ce, dans le but de vous offrir des soins et des services de qualité adaptés. Ces soins et services définis avec vous sont consignés dans un plan d'intervention.

**Vous et vos proches serez aussi invités à participer à l'élaboration de votre plan d'intervention dans les 45 jours suivant votre arrivée.**

Celui-ci doit répondre à vos besoins et son application nécessite votre consentement. Lors de cette rencontre, nous discuterons de votre projet de vie.



Nous vous accompagnerons pour mettre en place des moyens pour réaliser votre projet de vie souhaité. Cette section vous présente la liste des soins et des services cliniques et professionnels offerts en centres d'hébergement et de soins de longue durée et en maison des aînés et alternative.

### Soins médicaux

Des visites médicales sont prévues selon un horaire variable et selon la disponibilité du médecin et des besoins des résidents. Un médecin de garde est disponible en tout temps, sur appel et à la demande de l'infirmière, pour répondre aux besoins médicaux d'urgence. De plus, si votre état de santé le requiert, le médecin peut demander une consultation ou un suivi auprès d'un médecin spécialiste.

### Soins infirmiers

Des soins infirmiers sont offerts, 24 heures par jour, 7 jours sur 7, pour évaluer votre situation de santé, planifier vos soins et vous renseigner, vous et votre personne proche aidante, sur vos traitements et votre état. C'est le personnel infirmier qui prodigue les traitements et qui administre les médicaments.

### Service de pharmacie

Lors de votre admission, un pharmacien affilié au CISSSME révisera la liste complète de vos médicaments et communiquera avec vous, si nécessaire, pour bien évaluer votre profil pharmacologique. Un service de pharmacie est disponible 24 heures par jour afin de soutenir le personnel et répondre aux urgences.

### Soins d'assistance

Lorsque vous avez besoin d'accompagnement pour vos activités quotidiennes (hygiène, alimentation, mobilité, etc.), des préposés aux bénéficiaires, des préposés au pavillon sont présents pour vous assister en tout temps.

### Services de réadaptation physique

L'ergothérapeute et le technologue en physiothérapie peuvent vous aider 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'attributions d'équipements, d'alternatives à la contention, de positionnements ainsi que d'actions visant la prévention des chutes et du déconditionnement.

### Services sociaux

Si l'intervention d'un professionnel en travail social s'avère nécessaire, celui-ci pourra vous rencontrer en consultation. Ses responsabilités sont notamment de procéder à l'évaluation psychosociale et d'intervenir pour améliorer ou restaurer le fonctionnement social des résidents.

Compte tenu des ressources disponibles, les consultations individuelles sont réalisées en fonction des priorités de l'établissement, telles que :

- toute situation qui menace la sécurité ou l'intégrité des résidents;
- les demandes en cas de maltraitance ou d'abus;
- les signalements au Curateur public;
- les demandes en vue de l'ouverture et la réévaluation d'un régime de protection public;
- les requêtes en ordonnance d'hébergement.

Le technicien en éducation spécialisée peut être sollicité pour faciliter votre adaptation à votre nouveau milieu de vie. Il soutient également l'équipe de soins pour assurer un milieu de vie sécuritaire.



## Services de nutrition clinique

Dénutrition, troubles de la déglutition et plaies de pression sont des exemples de situations pour lesquelles une consultation en nutrition peut être demandée par le médecin ou par le personnel infirmier. Le rôle de la diététiste-nutritionniste consiste à évaluer votre état nutritionnel et à déterminer, de concert avec vous, l'équipe de soins et le service alimentaire, d'une alimentation adaptée à vos besoins.

## Services d'inhalothérapie

L'inhalothérapeute s'occupe des soins du système cardiorespiratoire et du traitement de certaines maladies respiratoires. En son absence, l'infirmière peut vous offrir ces services et communiquer avec un inhalothérapeute de l'organisation au besoin.

## Soins buccodentaires

Dans les jours suivant votre admission et au moins une fois par année, votre infirmière procédera à l'évaluation de votre santé buccodentaire afin de déterminer rapidement vos besoins. Notre objectif est d'assurer votre confort et votre bien-être dans le respect de vos valeurs personnelles

et de vos besoins en matière de santé buccodentaire. Par la suite, ses recommandations seront données aux préposés aux bénéficiaires qui seront responsables d'effectuer le brossage de vos dents ou de vos prothèses. Un suivi avec un hygiéniste, un dentiste ou un denturologiste pourra être effectué selon vos besoins et l'offre de service.

## Services d'animation loisirs

Afin de créer un véritable lieu de vie animé, l'intervenant en loisirs élabore un programme mensuel d'activités variées et adaptées en fonction de vos goûts, de vos intérêts et de vos capacités. Nous y retrouvons différentes activités individuelles et de groupe. Vous êtes libre de choisir les activités qui vous conviennent. Vos proches sont toujours les bienvenus.

## Service alimentaire

Le service alimentaire fournit des repas variés et équilibrés conçus par des nutritionnistes et respecte le Guide alimentaire canadien et la politique de l'hébergement. Les menus sont établis sur un cycle de trois semaines et sont modifiés deux fois par année.

Des menus différents pour le midi et le soir sont proposés. Afin de respecter vos goûts, vos besoins et vos allergies, un deuxième choix de menu et un choix à la carte sont également offerts. Des collations sont distribuées en après-midi et en soirée. De plus, nous pouvons répondre à vos besoins à tout autre moment de la journée, si désiré.

Lors de votre arrivée, l'infirmière effectue avec vous une première collecte de données qui tient compte de vos goûts et de vos allergies. Par la suite, vous serez rencontré par la technicienne en diététique qui vous aidera à établir votre menu en fonction de ce qui est offert. La nutritionniste sera mise à contribution si vous avez un besoin particulier. Les mets sont préparés en fonction des besoins des résidents. Les aliments et les liquides peuvent donc avoir une texture et une consistance adaptée à chacun. Les repas se prennent à la salle à manger ou au coin-repas de l'unité / maisonnée, selon un horaire normalisé. Informez l'infirmière auxiliaire si vous voulez prendre le repas à la chambre. Nous sommes d'avis que les repas à la salle à manger favorisent la socialisation, le maintien de l'autonomie physique et psychologique ainsi que le

contact avec les stimulations offertes dans le cadre de votre milieu de vie.

**Vous pouvez partager un repas avec votre proche.**

Il doit payer les coûts du menu « visiteur » ou apporter son lunch ou encore, partager avec vous un repas cuisiné par un restaurant ou un traiteur. La nourriture apportée doit être conservée dans des contenants hermétiques et la rotation et le nettoyage des contenants doivent être assurés par la personne proche aidante. Renseignez-vous auprès de l'agent administratif du centre pour connaître les frais et les modalités de la carte repas.

## Service d'hygiène et salubrité

Le service d'hygiène et salubrité voit à l'entretien quotidien des espaces communs et de votre chambre. Il s'assure du maintien de la propreté et effectue la désinfection des espaces selon des méthodes et des techniques reconnues et nécessaires pour un milieu de vie sain. Le service s'occupe également de la récupération et de la cueillette des ordures.

## Service technique

Chaque établissement a du personnel attitré pour réaliser les travaux d'électricité, de plomberie, de mécanique et de menuiserie. Tous les travaux (peinture, réparations diverses dans votre chambre, etc.) doivent être exécutés par nos équipes. Si vous avez une demande particulière au regard de l'amélioration de votre environnement physique, référez-vous à l'infirmière.

## Service de buanderie (entretien des vêtements et leur étiquetage)

Nous vous recommandons de porter des vêtements faciles d'entretien, sans nécessité de repassage. Vos vêtements doivent être identifiés à votre nom selon les modalités de votre centre. Vérifier auprès de l'agent administratif.

Le service d'entretien normal des vêtements des résidents est offert gratuitement soit par le service d'une buanderie du CISSS de la Montérégie-Est ou par le personnel de l'installation. Toutefois, vous pouvez continuer d'entretenir vos vêtements, il suffit de nous en informer. Les services suivants sont toutefois exclus du service de lavage normal offert gratuitement par le

CISSS de la Montérégie-Est :

- Le nettoyage à sec;
- Le repassage;
- Le séchage à plat;
- Le reprisage, les altérations ou réparations diverses;
- Le lavage délicat ou à la main;
- Le lavage ou l'entretien avec des produits ou savons spéciaux;
- L'entreposage saisonnier des vêtements (ex. : bottes et manteaux d'hiver, etc.);
- L'entretien des effets personnels qui ne sont pas destinés à l'habillement du résident (ex. : toutous, rideaux, couvre-lits, édredons ou literie autre que celle fournie par l'établissement).

Selon vos besoins, les vêtements adaptés pourraient être une solution pour vous permettre, seul ou avec l'aide du personnel, de vous vêtir avec un minimum d'aide. Si le lève-personne est nécessaire pour vous transférer ou vous offrir vos soins, les vêtements adaptés pourraient être alors recommandés.

Assurez-vous que vos chaussures et vos pantoufles ont des semelles antidérapantes et couvrent bien votre pied. Si vous devez acheter des vêtements ou des chaussures adaptées, nous vous recommandons de demander conseil à votre infirmière.

## AUTRES SERVICES À VOS FRAIS

Il est possible de recevoir certains services offerts par des intervenants ou des professionnels qui ne sont pas à l'emploi de l'organisation. Ces services peuvent se donner directement dans le centre ou nécessiter un déplacement. Rappelez-vous de nous prévenir de vos démarches pour s'assurer d'une bonne coordination avec tous les membres de l'équipe.

### Le salon de coiffure

Un service de coiffure peut être disponible selon les établissements. Veuillez vous adresser à l'agent administratif pour en connaître les détails.

### Soins spécialisés

Le service de coupe d'ongles est assuré par le personnel du centre, mais si vous avez besoin de soins plus spécialisés, ces services ne sont pas offerts et vous devez faire les démarches si vous voulez vous en prévaloir. <https://aiispq.org/>

Si votre condition requiert l'utilisation de matériel adapté à vos frais, comme des lunettes, des aides à la communication, des aides de suppléance à l'audition, des chaussures orthopédiques ou des prothèses dentaires, l'établissement pourrait vous rembourser un pourcentage de ces coûts selon un barème déterminé par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Parlez-en à l'infirmière.



## Le téléphone, le câble et internet

Dans les CHSLD, il est possible pour vous de faire installer internet, une ligne téléphonique ou d'adhérer à l'un des forfaits télévisés de votre choix, et ce, à vos frais. Vous ou votre personne proche aidante devez communiquer directement avec la compagnie qui offre ces services.

Dans les MDAA, les services de base de câblodistribution et le service internet vous sont offerts gratuitement considérant l'accessibilité de la nouvelle technologie. Votre agent administratif pourra répondre à vos questions.

## Le courrier, journaux et abonnements

Votre courrier et vos abonnements seront distribués dans les meilleurs délais.

Assurez-vous d'avoir fait votre changement d'adresse et si requis, une demande de changement d'adresse pourrait être faite pour que ce soit votre personne proche aidante qui reçoive votre courrier.

## UN MILIEU DE VIE ANIMÉ

### Le service animation loisirs

Plusieurs activités récréatives, culturelles et thérapeutiques vous sont offertes. Le service d'animation, en collaboration avec plusieurs bénévoles et organismes communautaires, vous propose une programmation d'activités répondant à vos goûts et intérêts tout en tenant compte de vos capacités.

Une programmation d'activités est affichée à votre centre et sur le site internet de l'organisation. Si vous, ou votre famille désirez recevoir un calendrier des activités, il vous sera possible de faire la demande à l'intervenant en loisir. Les membres de votre famille ou vos amis sont invités à vous accompagner aux activités. N'hésitez pas à les inviter.

### Les bénévoles

Les bénévoles jouent un rôle primordial pour animer le milieu de vie. Ils vous assistent et vous soutiennent à différents moments de votre vie quotidienne : accompagnement lors de rendez-vous médicaux, activités de loisirs, sorties, visites amicales, etc. Une personne de votre entourage

aimerait devenir bénévole? Il est possible de le faire en prenant contact auprès d'un gestionnaire du centre, de l'intervenant en loisir ou directement à cette adresse courriel. [benevolat.chsld.cissme16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:benevolat.chsld.cissme16@ssss.gouv.qc.ca)

### La communauté

Un partenariat est développé avec les organismes communautaires, les associations, les écoles et les garderies afin de permettre le développement de projets et d'offrir des activités complémentaires à l'offre de service loisir.

### Le comité milieu de vie

Le comité milieu de vie est composé de résidents, de proches, de membres du personnel, de bénévoles, du gestionnaire responsable du centre. Il travaille à améliorer la qualité de vie, des soins et des services, par des projets et des actions concrètes. Si vous désirez vous impliquer, renseignez-vous au gestionnaire responsable.



## CONSIGNES DE SÉCURITÉ

### La sécurité des résidents : la responsabilité de tous!

Tous les professionnels et les employés se sont engagés à offrir des soins et des services de la façon la plus sécuritaire qui soit. Chacun d'eux demeure informé et vigilant en tout temps. Nous travaillons en partenariat avec vous en priorisant la sécurité des soins, des services et de l'environnement.

**Vous pouvez collaborer activement à cet objectif en posant des questions et en partageant vos observations.**

Par exemple, si vous ou vos proches êtes témoins ou victimes de situations qui pourraient causer des accidents ou blessures, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant pour qu'un suivi soit effectué. Merci de nous aider à favoriser un environnement sécuritaire!

### Plan de mesures d'urgence

Pour toute situation qui compromet votre sécurité, nous informerons, vous et votre personne proche aidante, dans les meilleurs délais. Voici les moyens mis en place pour assurer votre sécurité.

- Un système d'alarme incendie relié à une surveillance spécialisée 24 h par jour ;
- Des portes coupe-feu et des gicleurs ;
- Des chambres munies d'une cloche d'appel directement reliée au poste/centre de coordination ;
- Des portes d'entrée codées ;
- Un plan d'évacuation sécuritaire en cas de sinistre ;

### Prévention des chutes

En cas de chute ou d'accident, le personnel de l'unité doit être informé rapidement. Tout événement qui survient dans votre chambre, dans l'établissement ou lors d'une sortie doit être déclaré

afin d'assurer votre sécurité et la qualité des soins qui vous sont offerts.

### Les mécanismes de surveillance

Si vous souhaitez munir votre chambre de caméra de surveillance, sachez que le ministère de la Santé et des Services sociaux a prévu différentes modalités afin d'encadrer l'utilisation de mécanisme de surveillance (caméra) par le résident(e)s dans leur chambre. À ce sujet, nous vous référons au dépliant « Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance en CHSLD » ou directement auprès de la chef d'unité de votre centre.

### La prévention des infections

En raison de leur condition de santé, certaines personnes sont vulnérables à la transmission des micro-organismes, notamment face à la COVID-19, la grippe, la gastro-entérite ou autres infections facilement transmissibles. Afin de limiter le risque de transmission des infections, des mesures préventives doivent être appliquées et respectées, tant par le personnel et les résidents que par les visiteurs.

**Nous vous rappelons que la meilleure prévention des infections demeure le lavage régulier des mains.**

Dans certaines circonstances, le port du masque peut aussi s'avérer très efficace. Vous êtes invités à reporter votre visite dès la présence de symptômes suivants : écoulement nasal, toux, fièvre, mal de gorge, nausée, vomissement, etc. Il est aussi possible qu'en situation d'éclosion ou d'infection, des mesures supplémentaires soient nécessaires.

## CODE ET RÈGLE DE VIE

### Code de civilité

Une politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention en matière de harcèlement et de violence s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Est (employés, stagiaires, gestionnaires) de même qu'à toutes les autres personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : bénévoles, fournisseurs, médecins, partenaires, sous-traitants, usagers, visiteurs).

Veillez noter que l'établissement demande à ses employés de respecter une juste distance thérapeutique avec les résidents, et ce, dans le but de respecter mutuellement leur vie privée. Les employés sont donc invités à ne pas entretenir de relations sur les médias sociaux avec les résidents.

### Code d'éthique

L'établissement a adopté un code d'éthique dans lequel nous présentons la philosophie qui inspire au quotidien les actions de notre personnel : un engagement envers vous et vos proches et une volonté de prodiguer des soins et des services dans le respect et la dignité. Dans cette perspective, le code d'éthique est un guide pour tous ceux et celles qui œuvrent auprès de vous, que ce soient les médecins, les gestionnaires, le personnel, les stagiaires ou les bénévoles. Ce document est très important pour notre organisation, car il nous permet de réaffirmer les valeurs humaines qui nous sont chères. Le dépliant du code d'éthique est disponible dans la trousse d'accueil du résident.

## Intimité et sexualité

Les résidents ont droit à leur intimité et peuvent continuer à vivre leur sexualité. Nos équipes de soins sont vigilantes pour s'assurer du consentement des résidents, dans le respect de leur intégrité et de leur dignité.

L'intimité requise pour l'exercice de ce droit est favorisée par l'occupation d'une chambre privée. Pour les résidents qui occupent une chambre semi-privée, une réflexion peut se faire pour répondre aux besoins de la façon la plus appropriée possible. N'hésitez pas à discuter de ce sujet et de votre besoin d'intimité auprès de votre infirmière ou du chef d'unité.

## Mesures de contrôle

Dans le respect de votre liberté et en raison des risques élevés liés à l'utilisation des mesures de contrôle et de leurs conséquences indésirables, la contention est pour nous une mesure exceptionnelle. Nous privilégions l'utilisation de mesures alternatives et d'approches non pharmacologiques. Les avantages d'une plus grande autonomie sont largement supérieurs aux risques encourus. Pour y arriver, nous sollicitons votre collaboration

ainsi que celle de vos proches. Si une mesure de contrôle doit être appliquée, votre famille et vous serez impliqués dans la décision. N'hésitez pas à en discuter avec l'infirmière.

## L'usage du tabac/drogues/cigarette électronique

Dans le cadre de la Loi concernant la lutte contre le tabagisme, il est défendu de fumer à l'intérieur tant pour le personnel que pour les visiteurs. Ceci inclut l'utilisation de la cigarette électronique et la consommation de cannabis. Toutes possessions ou consommation de substances illégales sont formellement interdites.

Pour leur part, les résidents peuvent fumer, sous surveillance si requise, dans les fumeurs prévus et selon les règles établies. Si votre condition ne permet plus de fumer, un accompagnement médical vous sera proposé. Informez-vous auprès de votre infirmière à ce sujet. La consommation de drogues illicites est interdite, sauf si une consommation thérapeutique est prescrite. Pour vous et vos proches, il y a des endroits spécifiques à l'extérieur. À préciser, certains centres sont sans fumée.

## L'alcool

Une consommation modérée d'alcool est généralement permise. Toutefois, certaines situations doivent être discutées avec votre médecin pour prévenir des désagréments liés à votre état de santé ou à des incompatibilités avec votre médication.

## Les pourboires et les cadeaux

Les employés n'ont pas le droit d'accepter des pourboires ou des cadeaux personnels, et ce, sous toutes formes afin d'éviter les conflits d'intérêts et de s'assurer que tous les résidents ont un accès équitable aux services. Si vous désirez faire un don, nous vous invitons à le remettre à la fondation de votre centre dont la mission est de contribuer à l'amélioration de votre milieu de vie. Vous pouvez également exprimer votre reconnaissance en offrant une carte ou une lettre à l'ensemble du personnel de l'unité.

## Biens et objets personnels

Nous nous assurons de vous offrir un milieu agréable et sécuritaire, mais malgré nos efforts, des pertes, des bris ou disparitions de biens personnels peuvent malheureusement survenir. Pour ces

raisons, nous vous recommandons de ne pas apporter d'objet de valeur.

L'établissement reconnaît que les usagers peuvent vivre des désagréments après la perte, le bris ou la disparition de leurs biens, de manière générale, sauf exception, ils demeurent responsables de leurs biens personnels.

L'établissement n'est pas responsable du seul fait qu'un bien personnel d'un usager est brisé, perdu ou disparu. L'usager doit pouvoir établir que le bris, la perte ou la disparition du bien de l'usager est la conséquence directe, logique et immédiate d'une action du personnel de l'établissement.

Il vous est donc recommandé de souscrire à une protection d'assurance dommage aux biens pour couvrir vos biens personnels.\*

## Usage d'un fauteuil roulant motorisé

Nous demandons aux utilisateurs de fauteuil roulant motorisé de rouler à basse vitesse. Une évaluation de votre aptitude à conduire ce type de véhicule peut être demandée.



## ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ

### Le consentement aux soins

Sachez que toute personne majeure et apte à consentir aux soins peut accepter ou refuser un soin à tout moment. Les intervenants pourront vous guider lorsque certains choix seront plus difficiles afin que vous preniez une décision libre et éclairée.

Si vous n'êtes plus capable de comprendre ce qui vous arrive, parce que vos facultés cognitives sont atteintes, une autre personne doit consentir pour vous. C'est ce qu'on appelle le consentement substitué.

La personne qui donne un consentement substitué prend des décisions seulement dans votre intérêt. Elle doit aussi tenir compte de votre volonté, vos valeurs et de votre projet de vie.

### Confidentialité

Les soins que vous recevez sont inscrits dans votre dossier médical. Vous pouvez le consulter en faisant une demande auprès des archives. Ce dossier est confidentiel. C'est le devoir des employés de protéger et d'utiliser de façon confidentielle les

informations contenues dans votre dossier. Les membres du personnel garderont le secret des confidences que vous leur faites. Ils respecteront vos conversations privées.

### L'accompagnement en fin de vie

Les soins palliatifs et de fin de vie nécessitent la collaboration de différents intervenants pour répondre aux besoins des résidents en fin de vie ainsi que les vôtres. Dès la première rencontre interdisciplinaire, il est possible que les soins palliatifs et de fin de vie soient abordés afin que les intervenants connaissent vos attentes et vos besoins ainsi que ceux de votre proche. N'hésitez pas à leur partager vos souhaits et vos préoccupations.

La direction et le personnel accordent une grande importance à l'accompagnement aux derniers moments de vie des résidents en mettant en application les principes suivants :

- Faire preuve de bienveillance et d'humanité visant le confort, le bien-être et la qualité de la fin de vie
- Impliquer les proches dans les soins offerts au résident selon leurs disponibilités et leurs souhaits

- Respecter la culture, les choix, les valeurs, les rites, les croyances et les volontés du résident et ses proches

Les soins et services sont offerts avec respect, bienveillance et compassion afin d'assurer votre confort et votre bien-être. Référez-vous à l'infirmière si vous avez des préoccupations à ce sujet.

### Délai pour libérer la chambre

La collaboration des proches est sollicitée lors de votre départ afin que la chambre soit libérée de vos effets personnels dans un délai de 24 heures. L'équipe est à votre disposition pour vous accompagner lors de cette démarche. S'il est impossible pour vos proches ou votre famille de procéder dans ce délai, le personnel pourra déplacer vos biens et les ranger dans un endroit sécuritaire. Il est à noter que nous n'acceptons aucun don de meubles ou de vêtements. N'hésitez pas à vous adresser à la chef d'unité pour de plus amples informations.

### Les animaux de compagnie

Les proches et les visiteurs peuvent être accompagnés d'animaux de compagnie lors de leurs visites. Ces animaux doivent cependant être vaccinés, vermifugés et propres et avoir reçu l'autorisation du gestionnaire responsable de site. Par respect et pour la sécurité des autres résidents, les animaux doivent demeurer dans la chambre du résident visité et sous la surveillance du propriétaire (tenus en laisse, si requis). Une attention particulière doit être portée au respect de la quiétude des autres résidents et aux règles de sécurité et d'hygiène. Si ce n'est pas respecté, le gestionnaire se réserve le droit d'appliquer les mesures restrictives.

## Promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance

Une politique a été adoptée visant à promouvoir la bientraitance et à lutter contre la maltraitance envers les aînés ou toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Cette politique vise à protéger nos résidents contre la maltraitance, mais aussi à rappeler que la bientraitance doit inspirer l'ensemble des actions qui sont posées chaque jour auprès de notre clientèle. Nous vous invitons à déclarer tout comportement maltraitant à votre égard au gestionnaire responsable de votre établissement. Nous souhaitons aussi vous rappeler que nos employés ont



une obligation légale de dénoncer toute situation de maltraitance dont ils seraient témoins. Pour en savoir davantage sur les situations de maltraitance, veuillez-vous référer au dépliant dans votre trousse d'accueil.

## Sondage de satisfaction

Votre opinion et votre degré de satisfaction nous permettent de développer des façons de faire et des services qui répondent davantage à vos besoins et à vos attentes. Ainsi, vous et votre répondant serez questionnés, dans les semaines suivant votre arrivée, sur la qualité de l'accueil reçue, mais aussi à plusieurs moments de votre parcours. Chaque année, vos impressions et vos suggestions seront sollicitées. Toutefois, nous vous rappelons que vous demeurez invités, en tout temps, à faire part de vos commentaires aux membres de l'équipe. Voici le lien pour répondre aux différents sondages : (<https://www.santemonteregie.qc.ca/est/sondage-et-resultats-chsld>)



## Informations supplémentaires

En plus du présent document, plusieurs autres informations vous seront remises dans la trousse d'accueil au moment de l'admission. Par la suite, et ce, tout au long de votre hébergement, nous communiquerons avec vous de différentes façons. Nous vous invitons donc à nous transmettre votre adresse courriel et celle de votre répondant afin de vous joindre et de vous transmettre les infolettres, tout autre document ou invitation spécifique.

Si vous avez des questions supplémentaires, n'hésitez pas à vous adresser au chef d'unité. Vous pourrez aussi accéder à plusieurs informations relatives à notre organisation en visitant notre site web. [www.santeme.quebec](http://www.santeme.quebec)

Nous vous souhaitons la bienvenue chez vous!

*\*Si toutefois une perte ou un bris survient suite à une action du personnel, l'utilisateur est invité à remplir un formulaire à cette adresse :*

[ciss.me/bris-perde-formulaire](http://ciss.me/bris-perde-formulaire)

*La demande de réclamation sera confiée et analysée par un membre de notre personnel qui verra à communiquer avec l'utilisateur dans les meilleurs délais.*



## ANNEXE A :

# Aide-mémoire pour préparer l'arrivée

### Cartes à fournir :

- Carte d'assurance maladie;
- Carte d'hôpital;
- Numéro ou carte d'assurance sociale.

### Changement d'adresse

Afin de continuer à recevoir votre courrier, il est important d'effectuer votre changement d'adresse. En utilisant l'adresse du CHSLD, votre courrier sera livré à votre chambre ou remis à votre répondant selon votre convenance (dans ce cas, veuillez inscrire son adresse lors du changement).

### Changements d'adresse à effectuer, si nécessaire :

- Journaux et revues;
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la
- Solidarité sociale (pension), aide sociale, etc.;
- Régie de l'assurance maladie du Québec : en ce qui a trait à votre carte d'assurance maladie, veuillez utiliser les coordonnées du CHSLD pour effectuer le changement;
- Retraite Québec;
- Autres adresses selon les activités.

### Produits d'hygiène offerts

Certains produits d'hygiène sont fournis par le CHSLD ou les MDASS comme les produits nécessaires en cas d'incontinence, le papier-mouchoir, le déodorant, le savon pour le corps, le shampoing, la crème pour le corps et la pâte dentifrice.

Tous les produits nécessaires aux soins quotidiens de la bouche vous seront également offerts gratuitement : brosses à dents, brosses à prothèses, gel dentifrice fluoré, mousse nettoyante à prothèses, contenant à prothèses et rince-bouche.

Si vous préférez utiliser vos produits personnels, vous devez alors vous les procurer et en assumer les frais. Cependant, assurez-vous d'en discuter avec l'infirmière avant d'en faire l'achat et de les utiliser.

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

**Vêtements suggérés (notez que chaque pièce de vêtement doit être étiquetée à votre nom)**

- 8 robes, jupes ou pantalons
- 8 blouses, chemises ou chandails (manches courtes ou longues)
- 2-3 vestes style cardigan
- 4 soutiens-gorges ou 7 camisoles
- 10-12 petites culottes ou caleçons et boxers
- 4-6 paires de bas-culottes en nylon
- 6-8 paires de bas courts en coton
- 2 paires de souliers avec semelle antidérapante, bien ajustées sur le pied
- 1 à 2 robes de chambre 6 à 8 robes de nuit ou pyjamas
- 2 paires de pantoufles antidérapantes, bien ajustées sur le pied, lavables
- 1 manteau
- 1 chapeau (d'été ou d'hiver)
- 1 foulard, 1 paire de gants, 1 paire de bottes

### Accessoires

- Produits de maquillage, baume à lèvres
- Parfum et lotion après-rasage
- Rasoir électrique
- Brosse et peigne
- Crème solaire
- Brosse à dents
- Solution de trempage pour prothèse dentaire



### De petites attention qui font la différence

- Couvre-lit et rideaux personnels
- Décorations pour personnaliser la chambre
- Photos de famille (albums et cadres)
- Musique, radio
- Objets personnels significatifs et rassurants pour vous
- Carnet d'adresses personnelles
- Cadran ou horloge à gros chiffres lumineux pour la nuit
- Une montre à gros chiffre
- Un téléviseur (à valider avant votre arrivée); fourni en MDAA



### GUIDE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Centre d'hébergement et de soins de longue durée et Maison des aînés et alternative

## ANNEXE B :

### Votre implication et celle de vos proches

#### Implication du résident

- Identifier un répondant ou la personne légalement mandatée pour vous représenter. Cette personne sera le point de contact à qui les informations vous concernant seront transmises. Cette dernière aura donc la responsabilité de diffuser l'information aux autres membres de la famille et aux proches;
- Fournir les noms, adresses, numéros de téléphone et adresses courriel des membres significatifs de votre famille et de vos proches;
- Aviser le personnel dans le cas de changements importants dans la situation familiale :
  - Déménagements : fournir les nouvelles adresses et les nouveaux numéros de téléphone;
  - Décès d'un membre de la famille ou d'un proche;

#### Implication de la personne proche aidante en toute liberté, selon vos intérêts, vos capacités et votre volonté tout au long du parcours de soins et de services du résident.

- Maintenir des liens significatifs avec le résident;

- Participer aux activités de loisirs avec le résident;
- S'impliquer, selon les possibilités, dans les activités de la vie quotidienne (hygiène, entretien de la chambre et des vêtements, etc.);
- Partager un repas dans le milieu de vie ;
- Organiser des sorties à l'extérieur;
- Participer aux rencontres interdisciplinaires et en collaborant à la rédaction et la révision du plan d'intervention;
  - En communiquant vos préoccupations et vos observations concernant les soins et l'état de santé du résident, ainsi que ses préférences (alimentaire, hygiène, etc.);
  - En communiquant avec le personnel de façon respectueuse, courtoise et dans un esprit de coopération;
  - En se conformant aux politiques et aux procédures de l'établissement (ex. : les politiques concernant les visiteurs, l'usage du tabac, la civilité, la maltraitance, etc.);

- En vous référant à la démarche prévue et aux procédures mises en place pour communiquer vos insatisfactions.



GUIDE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION  
Centre d'hébergement et de soins de longue durée et Maison des aînés et alternative

Montérégie-est

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Montérégie-Est  
Québec 

## ANNEXE C : Faciliter votre adaptation et celle de vos proches

L'admission au nouveau milieu de vie amène des changements majeurs pour les résidents. Certaines émotions particulières sont vécues, nous vous invitons à ne pas hésiter à communiquer avec l'équipe de soins les changements que vous notez;

Parfois, vous vous sentez...

- Désorienté(e)
- Anxieux(euse), triste, isolé(e)
- De trop, vous avez peur de déranger et de demander à ce qu'on réponde à vos besoins
- Agressif(ive), en colère

Parfois, ces émotions ne seront pas nommées, mais se traduiront par des changements de comportements :

- Demandes nombreuses faites à la famille;
- Refus de s'alimenter et de collaborer aux soins d'hygiène;
- Refus de participer aux activités de loisir, errance, chutes;

Sachez qu'à tout moment, nous serons à vos côtés pour vous accompagner et vous guider à travers ces différentes situations et questionnements qui pourraient

découler de ces ressentis et comportements.

### Exemples de demandes que vous pouvez formuler à vos proches pour améliorer votre adaptation...

- Visitez-moi et encouragez tous les proches, enfants et petits-enfants à faire de même;
- Personnalisez ma chambre et faites-moi visiter le centre;
- Témoignez-moi de la tendresse et de la bienveillance;
- Procurez-moi du matériel pour occuper mes temps libres;
- Participez à mes soins de tous genres;
- Encouragez-moi à participer aux activités de loisir du nouveau milieu de vie;
- Accompagnez-moi dans des activités et des sorties à l'extérieur du centre selon ma convenance et mes capacités;

### **Vous êtes une personne proche aidante.**

L'admission en hébergement impliquera aussi son lot de changements et vous amènera à vivre une période de transition et d'adaptation. Vos implications et vos tâches seront certes différentes, et vous devrez probablement faire face à de nouvelles préoccupations.

L'hébergement d'une personne significative avec qui nous entretenons un lien affectif souvent, depuis de nombreuses années, est un événement unique et il est normal de se sentir désorienté, confus ou stressé. Il est tout à fait normal que vous ressentiez l'une ou l'autre de ces émotions à un moment ou à un autre suite à cette transition : culpabilité, impuissance, colère, inquiétudes, tristesse, anxiété, déception, soulagement, etc.

Aussi, vos implications en tant qu'aidant pourrait entraîner des conséquences et avoir un impact sur votre qualité de vie, votre santé physique ou mentale et votre bien-être, aussi bien avant, pendant et même après l'admission en hébergement de la personne que vous soutenez.

En tant que proches aidants, vous êtes essentiels. Votre bien-être l'est aussi. Même si cela peut parfois sembler difficile, prendre soin de soi est essentiel pour poursuivre son engagement et maintenir sa propre qualité de vie.

Si vous ressentez le besoin de parler à quelqu'un de ce que vous vivez, si vous avez besoin d'information, de conseils ou de soutien, n'hésitez pas à en faire part au personnel. Il pourra vous orienter vers les services les plus pertinents en fonction de votre situation.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter la page dédiée aux personnes proches aidantes de notre **Portail Santé Montérégie**.

Vous pouvez également contacter l'une des ressources ci-dessous pour obtenir de l'aide et être dirigé vers des ressources de proximité dans votre région :

- **Les services de l'accueil psychosocial du CISSS de la Montérégie-Est**

Disponible 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h en semaine et de 8 h à 16 h la fin de semaine et les jours fériés.

Accessible partout sur le territoire, tous les jours de l'année.  
**1 833 771-3716**

- **La ligne Info-Social au 8-1-1**

Info-Social 811 est un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel. Il permet de joindre rapidement un professionnel en intervention psychosociale en cas de problème psychosocial pour elle-même ou pour un proche. Le service est offert 24 heures par jour, 365 jours par année.

- **L'Appui pour les proches aidants (<https://www.lappui.org/fr/>)**

Le Service Info-Aidant de l'Appui pour les proches aidants est un service d'écoute, d'information et de références professionnel, confidentiel et gratuit. Disponible tous les jours de 8 h à 20 h, le service est confidentiel et gratuit. Un répertoire de ressources est

également disponible en ligne, de même que des formations pour les personnes proches aidantes.

- **Les centres de crise en prévention du suicide**

La Traversée,  
**Sorel-Tracy :**  
**450 746-0303**

Contact Richelieu-Yamaska,  
**Saint-Hyacinthe :**  
**450 774-6952**

Centre de crise L'Accès,  
**Longueuil :**  
**450 679-8689**

Pour toutes les personnes qui ont besoin d'être guidées et soutenues lorsque la détresse amène des idées suicidaires, contactez en tout temps :  
**1 866 APPELLE (277-3553)**

### GUIDE D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Centre d'hébergement et de soins de longue durée et Maison des aînés et alternative



2401 (400-4111)

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Montérégie-Est**

**Québec** 