

MAISON

DES AÎNÉS ET ALTERNATIVE

Carignan

Guide d'accueil du résident et de ses proches

Québec 

Bienvenue chez vous	3
Votre arrivée à la Maison des aînés et alternative	4
Votre sécurité et votre bien-être	24
Vos soins de santé et services sociaux	28
Services administratifs	40
Règles de vie et responsabilités	42
Qualité des services	47

Ce document peut être reproduit et communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation préalable du CISSS de la Montérégie-Centre. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande à droitdauteur.ciissmc16@ssss.gouv.qc.ca

© CISSS de la Montérégie-Centre, 2024.



Bienvenue chez vous

C'est avec un immense plaisir que nous vous accueillons dans votre nouveau milieu de vie, VOTRE chez vous. Votre arrivée à la Maison des aînés et alternative Carignan (MDAA) marque le début d'une étape importante pour vous, et aussi pour vos proches.

Nous savons qu'apprendre à connaître ce nouveau lieu de résidence nécessitera une période d'adaptation. Nous serons là pour vous accompagner et veillerons à ce que cette transition soit la plus douce et agréable possible. Votre nouvelle demeure a été conçue sur mesure pour vous et vos proches. Nous souhaitons que vous vous y sentiez bien : notre équipe s'engage à ce que ce nouveau milieu de vie chaleureux respecte votre intimité et votre dignité.

Ce guide d'accueil a été élaboré pour faciliter votre arrivée et votre intégration. Conçu comme un aide-mémoire, celui-ci contient tous les renseignements sur l'organisation de la vie quotidienne, les soins et services sociaux offerts ainsi que les codes et règles de vie.

Connaître vos besoins ainsi que votre point de vue sur les soins et services nous permettra de mieux répondre à vos attentes. C'est par ces échanges essentiels avec vous que nous réussirons à créer un milieu de vie qui vous convient et vous ressemble.

Ce guide est aussi disponible pour consultation en tout temps sur le site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre. Dans la section Soins et services, sous l'onglet Hébergement, sélectionnez la tuile Maison des aînés et alternative Carignan.

Encore bienvenue et bonne lecture!

L'équipe de gestion de votre MDAA
Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA)



Votre arrivée à la Maison des aînés et alternative



Les maisons des aînés et alternative (MDAA) évoquent, avant tout, des milieux de vie accueillants, rassurants et humains où votre souhait d'accomplir des activités et de prendre des décisions concernant votre vie sera valorisé, et respecté.

La MDAA Carignan peut accueillir une totalité de 96 résidents. La clientèle issue de la MDA est composée de 72 personnes âgées en perte d'autonomie et pouvant présenter des troubles neurocognitifs. La clientèle MA est représentée par 24 adultes de moins de 65 ans vivant une situation de handicap en raison d'une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Les MDAA constituent également de nouveaux modèles d'hébergement de soins de longue durée au Québec qui offrent aux résidents des milieux de vie « comme à la maison ». Il s'agit d'installations publiques destinées aux adultes ayant des besoins spécifiques.

Ces nouvelles maisonnées sont conçues pour mettre de l'avant les soins de dignité, de respect de chaque individu ainsi que la liberté d'exercer vos propres choix.

Ce sont également des milieux de vie qui encouragent et facilitent le maintien des liens avec vos proches, votre famille, le personnel et la communauté environnante.

Un milieu de vie unique, comme à la maison

Vous constaterez que les espaces ont été conçus pour vous, les autres résidents ainsi que vos proches. Les membres de l'équipe MDAA mettent vos besoins physiques, psychologiques et sociaux au cœur de leurs priorités. Ils seront à vos côtés au quotidien pour vous soutenir, vous encourager à évoluer, et ce, en respectant votre rythme.

Dans votre nouveau milieu de vie, une équipe de soins composée de professionnels de plusieurs disciplines vous accompagne et s'engage à respecter vos préférences quotidiennes. Votre routine est importante pour nous. C'est pourquoi l'organisation du travail s'effectue en fonction du choix des activités et des projets de vie des résidents.



Une approche préventive en milieu de vie

En MDAA, en tant que résident, vous êtes au centre des décisions. Votre autonomie et votre droit de faire des choix qui vous concernent sont des principes fondamentaux de notre approche unique à la MDAA. Pour correspondre à votre milieu de vie, le concept de gestion des risques s'est transformé.

L'objectif de cette approche vise à prévenir les situations pouvant comporter un risque pour vous. Plutôt que de chercher à éliminer tous les risques possibles, l'équipe de soins et vos proches collaborent avec vous pour adopter une approche préventive adaptée à vos besoins. C'est ensemble que se développera une attitude de tolérance à la prise de risques calculés afin de maintenir votre sécurité et de préserver votre qualité de vie.

Particularités associées au milieu de vie

Des espaces intérieurs et extérieurs sont à votre disposition. Aussi, l'équipe de la MDAA assure le niveau de surveillance accepté par vous et vos proches lors de votre admission. Il peut être révisé selon vos besoins ainsi que vos préférences.



Un milieu de vie axé sur votre bien-être

Votre bien-être, le respect de votre dignité, le maintien de votre autonomie, votre épanouissement, votre estime de soi, votre inclusion ainsi que votre sécurité sont au cœur de la philosophie d'intervention et de l'approche des équipes à la MDAA.

L'équipe de la MDAA s'engage à ce que vous ainsi que tous les autres résidents soyez traités avec respect et que vous receviez des soins et services adaptés à vos besoins. C'est pourquoi votre contribution et celle de vos proches sont primordiales. Pour conserver une qualité des échanges avec la MDAA, il est de votre responsabilité ainsi que celle de vos proches de vous conformer aux mesures suivantes :

- participer à la réalisation du plan de soins et à la rencontre avec l'équipe interdisciplinaire auxquels vous êtes conviés;
- informer votre infirmière ou le chef d'unité de la MDAA de toute situation pouvant nuire à votre sécurité.

Dans chacune des maisonnées, divers modes de communication sont à votre disposition et celle de vos proches pour recevoir de l'information de manière ponctuelle.



Votre consentement à l'approche MDAA

À l'admission, votre formulaire doit être dûment rempli selon les modalités d'acceptation présentées. Pour toutes questions relatives à l'approche MDAA, vous devez vous référer à votre équipe de soins.

Le résident

Vous êtes l'acteur de votre quotidien, votre bien-être est central et vous :

- êtes considéré avec votre propre histoire, votre vécu, vos intérêts et vos souvenirs, comme un être humain à part entière, au-delà de votre condition et de vos limitations;
- êtes chez vous à la MDAA, et avez votre propre appartement privé;
- êtes encouragé et aidé à conserver vos capacités;
- êtes impliqué dans les décisions vous concernant;
- continuez à exercer vos droits;
- êtes engagé, si vous le souhaitez, dans des activités significatives pour vous.



Votre famille et vos proches

Réels partenaires

La présence de votre famille et de vos proches est toujours souhaitée et encouragée, notamment parce que :

- leur connaissance de votre histoire ainsi que de vos habitudes de vie représente une source riche d'information qui permet de personnaliser nos contacts avec vous;
- leur implication dans votre quotidien, si vous le désirez, est valorisée et peut prendre plusieurs formes, telles que l'aide à l'alimentation, l'assistance à vos soins d'hygiène, l'accompagnement et la participation aux activités de loisirs, aux activités de la vie quotidienne, votre soutien social, etc.;
- leur participation dans les décisions qui vous concernent est également possible, lorsque vous le souhaitez.

Que vous soyez un membre de la famille ou un proche, votre rôle est primordial

Vous devenez, par le fait même, un collaborateur précieux pour la personne hébergée. Vous êtes le lien essentiel entre votre proche, le personnel et l'histoire de vie qui se poursuit. Lors de vos visites, vous contribuez au renforcement d'un lien affectif fort qui se manifeste de différentes façons : par la reconnaissance de la personne, par un sourire ou par un éclair dans les yeux de votre proche.

La collaboration entre l'équipe de la MDAA et vous

Lorsque vous agissez en partenariat avec le personnel de la MDAA, vous apportez une plus grande sécurité à votre proche, un meilleur respect des recommandations, un plan de services plus efficace et l'expérience globale de votre proche, et la vôtre s'en trouve améliorée.



Membres de la famille et les proches

Ce guide a été conçu pour faciliter l'intégration du résident dans son milieu de vie. Il est aussi un outil très utile pour vous en tant que proche aidant. Dans ces sections, rédigées en bleu, vous trouverez de l'information qui s'adresse spécifiquement à vous et pour accompagner la personne chère à vos yeux.



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

L'équipe de la MDAA s'emploie à vous offrir un environnement et un « chez vous » accueillant, chaleureux, familial et personnalisé. Pour ce faire, elle adapte ses interventions selon votre histoire, vos habitudes ainsi que votre projet de vie, par exemple, elle :

- utilise le vouvoiement comme marque de respect. Pour les mêmes raisons, vous serez interpellé par votre nom de famille jusqu'à ce qu'un membre de l'équipe ait vérifié votre préférence à cet égard;
- adapte l'organisation du travail en fonction de vos besoins et de vos préférences;
- favorise le respect de vos choix et vous considère expert de votre situation;
- maintient les liens de confiance et la communication avec votre famille et vos proches, dans le respect des règles de confidentialité;
- veille au maintien de la qualité des soins et des services, avec votre collaboration et celle de vos proches.

La maison des aînés et alternative (MDAA) est un nouveau modèle d'hébergement pour les personnes âgées en perte d'autonomie. Il s'agit d'un milieu de vie moderne, à dimension humaine et centré sur vos besoins. Cet environnement se rapproche davantage de ce vous aviez à votre domicile d'origine.

La MDAA favorise l'inclusion et la participation sociale de même que le maintien des capacités des personnes.

D'un point de vue architectural, les maisons des aînés et alternative sont subdivisées en maisonnées. Chaque maisonnée compte 12 appartements qui sont constitués d'une chambre et d'une salle de bain privée. La maisonnée comprend également des aires de vie commune.

Votre maisonnée

Vous partagerez votre maisonnée, un lieu chaleureux et lumineux, avec 8 autres résidents. Celle-ci comprend une cuisine tout équipée, une salle à manger, un grand salon ainsi qu'un accès extérieur. Tout près se trouve votre aire dédiée aux activités à faire en solo ou en petits groupes, selon l'envie du moment!

Votre appartement

Cet espace personnel comprend un emplacement pour votre lit et votre salle de bain privée.

- Votre appartement est votre espace privé. Vous pouvez donc le personnaliser à votre goût.
- Notez toutefois que l'aménagement de votre appartement doit tenir compte de votre sécurité, de celle du personnel et du mobilier qui s'y trouve déjà.
- Il est primordial de vérifier auprès d'un membre de l'équipe avant de modifier votre espace. D'ailleurs, afin de respecter la sécurité de tous et l'intégrité des lieux physiques, un employé du service de maintenance du bâtiment vous accompagnera dans l'installation de vos éléments de décor.



La MDAA Carignan compte 8 maisonnées réparties sur 3 étages, dotées chacune de 12 appartements, pour un total de 96 appartements.



Une équipe spécialisée en entretien du bâtiment travaille à la MDAA. Cette équipe réalise les travaux d'électricité, de plomberie, de mécanique et de menuiserie. Tous les travaux doivent être exécutés par cette équipe.

Seule exception : l'entretien du matériel qui vous appartient est sous votre responsabilité et à votre charge. Si les murs de votre appartement sont endommagés, il vous est possible de faire une demande auprès du chef d'unité pour que les services de maintenance procèdent à une évaluation. Il est également à noter que seul le personnel des services de maintenance est autorisé à effectuer le travail de peinture.

Prenez note qu'afin de respecter un aménagement sécuritaire, tout ajout de mobilier ou d'équipement doit être préalablement autorisé par un gestionnaire de la MDAA. Le cas échéant, ils devront être conçus de matériaux lavables.

Le mobilier mis à votre disposition dans l'appartement est composé des meubles suivants :

- un lit;
- un bureau de chevet communément appelé « somno »;
- une table à roulettes;
- une commode avec un espace-penderie;
- un fauteuil droit, un fauteuil roulant ou un fauteuil gériatrique, en fonction de votre besoin.

Advenant une détérioration de votre état de santé, il est possible que nous exigions une réévaluation de l'aménagement de votre appartement. Cela pourrait entraîner un réaménagement de l'appartement ou un retrait du mobilier vous appartenant afin d'assurer votre sécurité et celle du personnel.

Advenant votre départ de la MDAA, vous et vos proches serez responsables de rapporter tous vos effets personnels ainsi que le mobilier vous appartenant. Aucun don ne sera accepté.

Vos soins et services

Activité des repas

Nous souhaitons rendre votre expérience de repas agréable. Soucieux de votre santé, nous offrons des menus équilibrés et sains, conformément à la politique alimentaire de l'établissement.

- Chaque maisonnée comprend une cuisine tout équipée permettant, par exemple, de cuisiner certains repas et/ou collations à même la maisonnée.
- Des repas complets et des collations équilibrées sont disponibles dans chaque maisonnée pour vous permettre de vous alimenter en dehors des heures régulières.
- Avec vos proches, si vous le souhaitez, vous pouvez participer aux activités des repas selon vos capacités et intérêts (ex. : desservir les tables).

Nous vous offrons trois repas par jour ainsi que des collations en après-midi et en soirée. À l'occasion, des repas thématiques vous seront servis (jour de Noël, jour de l'An, Pâques, fête des Mères et fête des Pères).

Un menu cyclique est établi et s'adapte aux saisons hivernale et estivale. Deux choix de menus vous seront offerts, pour les repas servis aux dîners et soupers. Si les choix ne vous conviennent pas, des menus alternatifs vous seront proposés, composés de salades, de sandwichs, de poissons, etc. Deux fois par année, nous organisons des rencontres au cours desquelles les résidents et leurs proches sont invités à adresser leurs commentaires ainsi que leurs suggestions en participant à la

dégustation de nouveaux mets. Enfin, le menu du jour est affiché dans la salle à manger et les menus cycliques sont affichés sur les babillards destinés aux résidents.

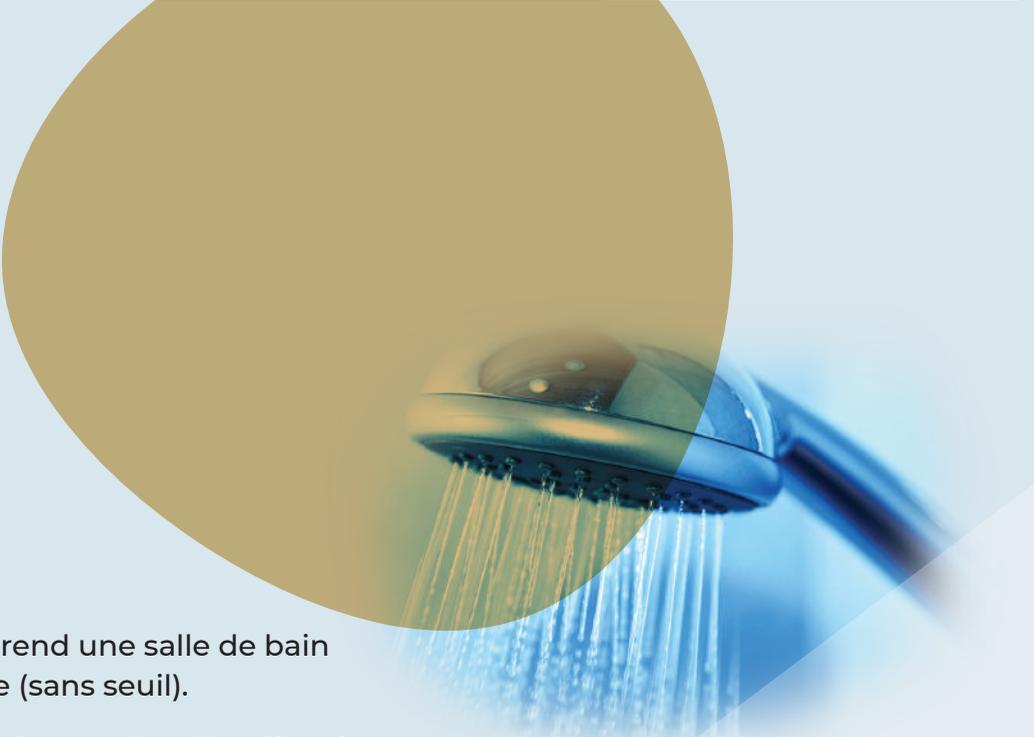
Lors de votre admission, nous recueillerons vos commentaires concernant vos préférences alimentaires et vos exigences nutritionnelles individuelles et une réévaluation sera faite au besoin.

Au-delà de l'offre alimentaire standard, nous nous efforçons de répondre aux besoins et particularités de chaque résident. Il peut par ailleurs arriver que nous devions offrir une solution alternative à la demande exprimée par la famille ou par votre proche aidant afin de répondre adéquatement à celle-ci.

De façon générale, pour assurer une surveillance optimale, les repas du midi et du soir doivent être pris dans la salle à manger. De façon exceptionnelle ou dans une situation clinique particulière, il sera possible de prendre vos repas dans votre appartement. Un four à micro-ondes est aussi disponible dans chaque maisonnée. Vous pouvez y réchauffer des repas préparés par vos proches, le cas échéant.

Les personnes proches aidantes peuvent s'impliquer tant au niveau de l'aide à l'alimentation, le choix du menu (si l'aidé est incapable de choisir), qu'à la préparation des repas. Ils peuvent aussi transmettre des informations utiles sur la baisse d'appétit, les difficultés de déglutitions, etc.





Soins d'hygiène personnelle

- Chaque appartement comprend une salle de bain privée avec douche italienne (sans seuil).
- Chaque résident peut recevoir ses soins d'hygiène à l'endroit de son choix (dans son appartement ou dans la salle avec le bain adapté), et au moment qui lui convient.

Éveil et sommeil

- Selon votre histoire de vie et vos habitudes, toutes les activités de la vie domestique (AVD) et les activités de la vie quotidienne (AVQ) se déroulent pendant la période d'éveil propre à vous.
- Votre routine d'éveil et de coucher est établie en partenariat avec vous, vos proches et l'équipe interdisciplinaire.
- Pendant la période de sommeil, l'environnement est adapté pour votre détente (diminution de l'éclairage, des sons, etc.).

Médication et soins

- Chaque appartement est équipé d'un cabinet à médicaments individuel. La médication est donc distribuée à même l'appartement du résident.
- Selon l'horaire souhaité, vous recevrez votre médication en fonction de vos habitudes de vie et en cohérence avec les recommandations de votre médecin.
- Les professionnels de la santé se déplaceront à votre appartement pour effectuer vos suivis.

Espaces communs

Aire commune

L'aire commune de la maisonnée est aussi un lieu de rassemblement pour votre famille et vos proches. Il est également possible que vos proches prennent le repas avec vous, et ce, à un coût raisonnable.

Dès qu'une personne souhaite partager le repas avec vous, une requête doit être remplie et remise à la réception de la MDAA, et ce, deux heures avant la période dudit repas, en tout temps. Selon le nombre additionnel de convives, la salle à manger de votre maisonnée ou une autre pièce dédiée à vos proches aidants vous sera proposée.

Salle privée

Une salle est mise à votre disposition et pour celle de vos proches afin d'y tenir des rencontres en groupe ou réunions familiales.

Ces activités peuvent être organisées les soirs de semaine et les fins de semaine, en fonction de la disponibilité des locaux.

Par ailleurs, si votre réunion de famille implique que vous vous absentiez de la MDAA pour y prendre votre repas régulier, vous devrez en aviser votre infirmière, et ce, quatre heures à l'avance afin d'annuler celui prévu auprès des services alimentaires.

Si vous souhaitez partager un repas avec vos convives, un service de traiteur est offert lors de vos activités. Votre demande devra être acheminée au moins 48 heures avant la tenue de votre événement ou de votre activité. L'équipe de soutien vous informera des modalités de réservation et les coûts en vigueur.

Enfin, lors des repas thématiques, les membres de votre famille et les proches des résidents sont invités à partager un repas communautaire sur réservation, moyennant quelques frais. Nous vous invitons à demeurer à l'affût des activités proposées.

Les jardins extérieurs

Tous les résidents peuvent accéder de façon sécuritaire à un jardin extérieur aménagé selon une thématique. Ces jardins sont des espaces adaptés à vos besoins. Ceux-ci vous offrent un équilibre entre les zones d'ombre et d'ensoleillement ainsi qu'entre verdure et pavé.

Stationnement

Des places de stationnement pour les visiteurs sont disponibles à partir de l'entrée de la rue Marie-Anne Ouest.





Salles des proches aidants

Il est possible, dans certaines circonstances, de réserver une salle pour personnes proches aidantes, soit un appartement équipé d'un divan-lit ainsi que d'une salle de bain avec douche italienne, pour vous permettre de passer quelques jours à la MDAA. Nous vous prions de joindre la réception de la MDAA afin d'obtenir les modalités de réservation.

Sorties à l'extérieur

Vous êtes autorisé à faire des sorties temporaires à moins d'une contre-indication à votre plan d'intervention. Toutefois, afin de préparer votre médication, vous êtes prié d'en informer votre infirmière.

Moyens de transport

Un service de transport adapté pour des raisons médicales est mis à votre disposition pour les déplacements entre les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Ce service est offert gracieusement par la MDAA. Au besoin, vos proches pourraient être sollicités pour vous accompagner. Cependant, les frais de transport liés à des services ou des sorties d'ordre personnel, demeurent assumés par vous ou vos proches.

Période d'intégration

Dans le but de mieux vous connaître et de personnaliser vos soins et services, le formulaire *Histoire de vie* servira à recueillir des informations importantes à propos de vous. Cet outil précieux permettra à l'équipe de soins d'en savoir plus sur vos habitudes, vos goûts, vos intérêts, vos expériences et les événements marquants de votre vie. Vos proches pourront vous aider à remplir ce formulaire. La personne désignée pour l'éducation spécialisée communiquera avec vous et vos proches pour en discuter. L'entrée dans un nouveau milieu de vie comporte une période d'adaptation qui peut varier de quelques semaines à quelques mois selon les personnes. C'est tout à fait normal.

Formulaire *Histoire de vie* à remplir à l'arrivée

Nous portons un grand respect à nos résidents, et considérons chacun d'entre eux comme une personne unique; avec ses propres valeurs ayant vécu diverses expériences, et ce, au cours de sa vie.

Notre accompagnement repose sur une pleine connaissance des personnes vivant au sein de la MDAA. Celles-ci portent en elles-mêmes leur propre histoire, ponctuée d'expériences riches et de trajectoires diverses. C'est pourquoi l'histoire de vie devient un outil de travail précieux, constituant la base de notre aventure avec chacun des résidents.

Si vous éprouvez de la difficulté à remplir le formulaire, n'hésitez pas à nous interpeller. Une personne dédiée à l'éducation spécialisée communiquera avec vous.





La période d'intégration peut apporter son lot d'incertitudes pour les proches.

Il se peut que vous ressentiez les émotions suivantes :

- tristesse, culpabilité;
- sentiment d'abandon, d'échec;
- impuissance face à la maladie ou à la perte d'autonomie de votre proche;
- soulagement, sécurité;
- sentiment de liberté;
- ambivalence face à l'hébergement;
- manque de confiance envers le personnel.

Voici quelques suggestions pour bien vivre cette période :

- maintenir des contacts réguliers avec votre proche, lui rappeler des événements importants, apporter des photos ou des objets personnels, lui tenir la main, se bercer à ses côtés;
- discuter, échanger avec d'autres membres de familles ayant vécu la même situation;
- parler des sentiments que vous vivez avec un membre du personnel en qui vous avez confiance;
- participer à des groupes d'entraide;
- développer une collaboration avec le personnel afin de créer un climat de confiance;
- discuter avec la personne responsable de l'intervention social lorsque l'adaptation est plus difficile pour votre proche ou pour vous afin de trouver des pistes de réconfort;
- prendre du temps pour vous;
- vous intégrer aux activités de la MDAA;
- prendre des repas avec votre proche.

Dossier médical et accompagnement

Accès au dossier médical

L'accès à votre dossier médical est protégé par des règles de confidentialité. Pour y accéder, nous vous invitons à consulter le service des archives de l'établissement.

Consultation virtuelle

La prestation de services en téléconsultation peut être demandée auprès de votre professionnel de la santé. Votre MDAA possède l'équipement technologique requis pour que vous puissiez bénéficier d'une consultation clinique à distance, en toute sécurité.

Un membre de l'équipe de soins pourra vous accompagner lors de votre connexion, de même que l'un de vos proches.

Accompagnement et soutien

Si vous avez besoin d'un accompagnement pour une sortie ou un rendez-vous personnel, veuillez noter que le transport sera à vos frais. Si votre état de santé ou votre condition l'exige, vous devez être accompagné par un de vos proches ou un membre d'un organisme communautaire offrant ce type de services d'accompagnement. Il est possible que des bénévoles soient disponibles pour vous accompagner. N'hésitez pas à vous informer auprès de votre infirmière.



Nous vous invitons à convenir avec les professionnels de la santé des moyens disponibles pour vos consultations et suivis médicaux.

Au quotidien

Vêtements et articles divers

Nous vous suggérons d'apporter uniquement des vêtements adaptés pour chaque saison, faciles d'entretien et qui ne nécessitent aucun repassage. La MDAA fait l'entretien de la literie fournie et de vos vêtements personnels. Le service n'inclut pas le lavage de la lingerie fine, du couvre-lit personnel ni le nettoyage à sec ou le pressage.

Exemples d'effets essentiels à apporter à la MDAA :

- carnet d'adresses, liste de numéros de téléphone;
- photos de famille;
- décorations significatives.

Articles personnels :

- brosse à dents ou prothèse dentaire;
- prothèse dentaire et nettoyeur à prothèse dentaire (s'il y a lieu);
- peigne ou brosse à cheveux;
- rasoir électrique et lotion après-rasage;
- déodorant et dentifrice;
- coupe-ongles;
- parfum;
- couvre-lit, couverture chaude;
- chapeau ou casquette.

Vêtements (minimalement) :

- 1 ou 2 paires de chaussures avec semelles antidérapantes;
- 10 paires de bas;
- 1 ceinture ou des bretelles;
- 1 chandail avec boutons ou écharpe de laine;
- 1 manteau;
- 2 paires de pantoufles, avec des semelles antidérapantes et lavables;
- 1 robe de chambre;
- 8 pyjamas ou jaquettes;
- 10 caleçons ou culottes;
- 7 camisoles ou soutien-gorge;
- 7 chandails, blouses ou chemises;
- 7 pantalons, jupes ou robes.

Votre MDAA fournit aussi les articles et services nécessaires à l'hygiène :

- serviettes et débarbouillettes;
- savon, crème hydratante non parfumée;
- mouchoirs de papier;
- sous-vêtements d'incontinence.





Si vous le désirez, il est possible que l'entretien de vos vêtements soit effectué par vous-même ou votre proche. Aussi, lorsqu'il y a des limitations importantes chez un résident, il est possible que des vêtements adaptés soient nécessaires.

Afin d'éviter de surcharger l'armoire-penderie, nous demandons que les proches s'impliquent dans la réparation, l'entretien et l'entreposage des vêtements personnels lors de chaque changement de saison. Également, il est essentiel d'identifier tous les vêtements ainsi que les lunettes, les appareils auditifs, les prothèses ou tout autre article important.

Buanderie

Un service de buanderie et de lingerie est offert à la MDAA pour le lavage et l'entretien habituel de vos vêtements ainsi que celui de la literie. Ce service est offert gratuitement par l'établissement et il est effectué une fois par semaine. Trois autres salles de buanderie sont également accessibles pour vous et vos proches, si vous souhaitez procéder vous-même à l'entretien de vos vêtements. Dans un tel cas, vous devrez vous procurer un panier ou un sac à linge distinct et le ranger dans votre appartement.

Lavage et entretien des vêtements

Ce service comprend :

- le ramassage des vêtements portés et à laver;
- le lavage à la machine, en vrac, des vêtements de l'ensemble des résidents, sans distinction particulière (ex. : sans égard au type de tissu);
- l'utilisation d'assouplisseur;
- le séchage à la machine;
- le pliage;
- le rangement des vêtements dans votre appartement.

Pour éviter la perte des vêtements, vous devez dès votre admission vous assurer que chaque item soit identifié avec votre nom et votre prénom, à l'aide d'une étiquette préimprimée (indélébile). Par ailleurs, la production et la pose des étiquettes sont à vos frais. L'établissement ne pourra être tenu responsable de la perte des vêtements, si cette condition n'est pas remplie au préalable.

Au moment de votre admission, un formulaire concernant le lavage et l'entretien de vos vêtements vous sera présenté dans lequel on vous demandera de procéder à votre choix.

Tous les intervenants s'engagent à manipuler vos vêtements avec soin. Advenant la perte ou le bris de vêtements, nous vous invitons à vous adresser au chef de la maisonnée.



Présence d'animaux de compagnie

Selon les préférences et les intérêts des résidents composant la maisonnée, il se pourrait qu'il y ait des animaux de compagnie à l'intérieur de celle-ci. Par contre, les résidents ne peuvent pas apporter leur propre animal de compagnie.

Sous certaines conditions, vos proches pourront venir vous visiter accompagnés de leur animal de compagnie. L'animal devra notamment être propre et en santé. Vos proches devront le superviser constamment et le tenir en laisse ou dans une cage appropriée. Dans le cas d'indisposition pour d'autres résidents, un local pourra être mis à votre disposition pour tenir cette visite. Pour plus de renseignements, vous pouvez vous référer au chef de la maisonnée.

Besoins spéciaux

Les besoins spéciaux sont des biens ou des services utilisés par les résidents pour pallier une déficience physique telle que :

- les lunettes et les lentilles cornéennes;
- les aides à la communication (ex. : langage, parole);
- les aides à l'audition (ex. : appareil auditif);
- les chaussures orthopédiques;
- les soins et les prothèses dentaires.

Il est possible de recourir à ces biens et services par le biais de différents organismes comme la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ou la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), selon leurs critères d'admissibilité. Dans le cas où vous ne seriez pas couvert par ces organismes, et sur présentation d'une ordonnance d'un professionnel, vous pourriez avoir à assumer entre 0 % et 100 % des frais, en fonction d'une échelle qui tient compte de votre revenu.





Votre sécurité et votre bien-être





Prévention des chutes

Dès votre arrivée à la MDAA ainsi qu'en cours d'hébergement, sachez que les membres de l'équipe interdisciplinaire évalueront votre risque de chute. Des interventions pour les prévenir ou pour en minimiser les conséquences seront mises en œuvre et réévaluées annuellement ou au besoin. Pour prévenir les chutes, nous vous recommandons fortement :

- de porter des chaussures ou pantoufles avec semelles antidérapantes;
- de ne mettre aucun tapis dans votre appartement;
- de respecter les consignes de votre plan d'intervention pour toutes vos mobilisations, incluant l'aide à la marche.

D'autres mesures préventives sont notées dans le dépliant « *Ma sécurité et ma santé : des gestes simples pour m'en assurer* » remis lors de la séance d'information, et disponible à la réception.

Caméra dans les appartements

Pour assurer votre sécurité, une caméra a été installée dans chaque appartement de la MDAA. À la suite d'une évaluation avec l'équipe de soins, vos proches et vous-même. La caméra pourrait être mise en marche à titre préventif.

Par ailleurs, si vos proches souhaitent installer une caméra de surveillance, ceux-ci doivent en assumer l'entièreté des frais et se référer au Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Sécurité et mesures d'urgence

En cas d'urgence, nous devons être en mesure de joindre votre proche aidant rapidement. Par conséquent, veuillez nous transmettre ses coordonnées et vous assurer que celles-ci sont à jour.

De façon générale, les mesures suivantes sont en place pour assurer votre sécurité :

- présence d'un préposé au pavillon de jour et de soir seulement;
- système de caméra dans les aires communes (contrôle d'accès);
- système de géolocalisation et système d'anti-errance pour certains résidents;
- portes d'entrée principales codées permettant un contrôle de l'accès selon un horaire préétabli;
- système d'alarme relié à une centrale d'appels en cas d'urgence;
- gicleurs et autres dispositifs de sécurité.

De façon particulière, sur les étages où des résidents pourraient vivre avec un déficit cognitif, des mesures supplémentaires peuvent être mises en place pour assurer leur sécurité, telles que :

- balcons protégés;
- armoires et penderies verrouillées;
- portes d'accès munies d'un système de contrôle d'accès;
- accès limité aux appareils électriques.

En cas d'alarme, attendez les instructions du personnel.

Incident et accident

Au sein de l'établissement, tout est mis en œuvre pour que l'environnement soit le plus sécuritaire possible. Si toutefois un incident ou un accident (ex. : chute) vous impliquait, votre infirmière ou le chef d'unité vous informera ou informera votre proche aidant de la situation. Vous serez également informé des mesures prises pour contrer les conséquences et éviter qu'un tel événement se reproduise.



Perte, bris et vol

Nous vous recommandons de ne pas apporter de bijoux, d'œuvres d'art ou d'autres articles de valeur. De façon générale, l'établissement ne peut être tenu responsable de la perte ou de la disparition de vos biens de valeur et articles personnels.

Par ailleurs, nous vous demandons d'identifier tous vos articles personnels afin d'éviter qu'ils soient perdus ou remis à la mauvaise personne. La MDAA offre le service de burinage des prothèses dentaires. Nous vous demandons notamment de procéder à l'identification par gravure des articles suivants :

- les prothèses auditives ainsi que leur contenant;
- les lunettes ainsi que leur étui.

À votre arrivée, veuillez apporter avec vous les documents suivants :

- carte d'assurance sociale ;
- copie du mandat d'inaptitude (s'il y a lieu);
- procuration ou testament de fin de vie, et toutes autres directives médicales, s'il y a lieu.

Pour ce qui est de vos documents légaux, l'administration se chargera d'effectuer des copies numérisées qui seront jointes à votre dossier pour ensuite remettre les originaux à vos proches.

Enfin, nous vous suggérons de ne garder avec vous que l'argent de poche nécessaire.



Utilisation d'appareils électriques et électroniques

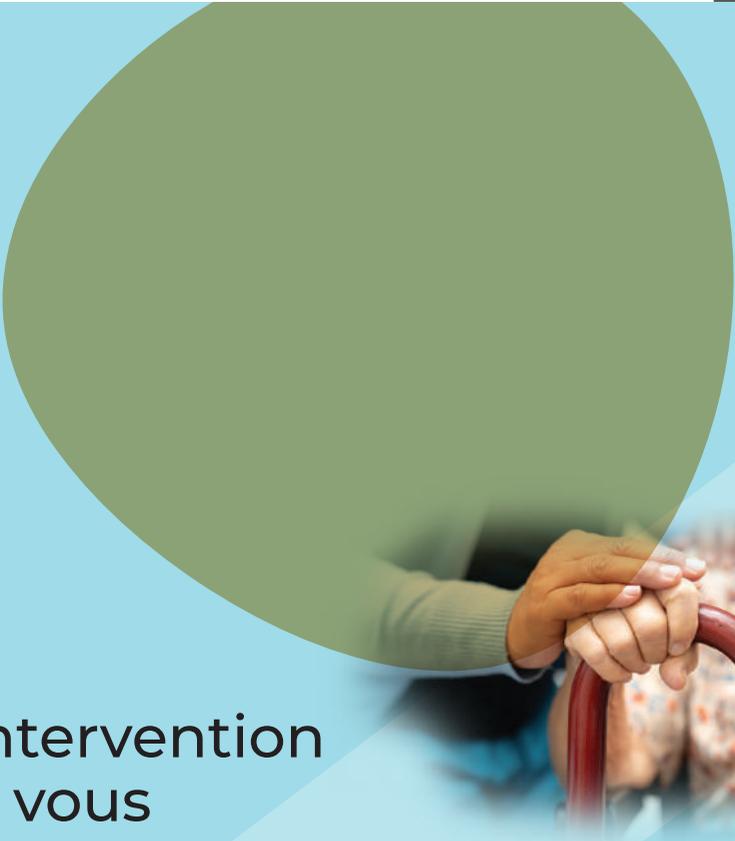
TRÈS IMPORTANT : Tous les appareils électriques et électroniques doivent porter le sceau CSA et être vérifiés par l'équipe de la maintenance avant d'être branchés. Les fils des rallonges électriques doivent avoir trois conducteurs et ne jamais entraver la circulation.

Enfin, dans certaines circonstances (capacité électrique limitée de la MDAA, espace restreint, etc.), il est possible qu'on vous demande de limiter l'usage de certains appareils.



Vos soins de santé et services sociaux





Un plan d'intervention conçu pour vous

Des professionnels de plusieurs disciplines travaillent en équipe à la MDAA de façon à vous offrir des services personnalisés continus. Quatre à six semaines après votre arrivée, vous serez invité à participer à une rencontre avec ces professionnels. Vous discuterez de vos besoins, des objectifs et des moyens à utiliser en vue de maintenir votre autonomie et votre qualité de vie. À la suite de cette rencontre, les professionnels élaboreront un programme de soins et d'interventions spécifiquement pour vous. Ce plan d'intervention est une entente entre vous et votre intervenant et est révisé annuellement. Évidemment, si on observe un changement de votre état de santé, votre programme sera ajusté selon vos besoins.

En identifiant ensemble vos besoins et les objectifs de mieux-être que vous souhaitez atteindre, cet outil permet à l'intervenant de mieux travailler avec vous et d'orienter ses soins et services vers vos priorités, en fonction de vos forces et de vos vulnérabilités.



Si l'utilisateur l'autorise, un proche peut être invité à participer à l'élaboration initiale et aux révisions du plan d'intervention.

Une équipe à l'écoute de vos besoins

Vos soins de santé et services sociaux personnalisés sont évalués périodiquement par l'équipe de soins qui vous accompagne et guide votre condition de santé et vos besoins, tout en respectant votre rythme. Ces soins et services sont définis avec vous et sont cohérents avec vos valeurs et vos préférences. De plus, chaque intervenant qui est impliqué dans vos soins et services collaborera avec vous et vos proches afin de mettre à jour votre plan d'intervention.

Soins infirmiers et d'assistance

L'équipe des soins infirmiers et d'assistance est composée d'intervenants disponibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept :

- les préposés aux bénéficiaires;
- les infirmiers/les infirmières auxiliaires;
- les infirmiers/les infirmières.

Chacun des membres de ce personnel de soins est là pour évaluer, surveiller votre état de santé, prévenir la maladie, détecter les nouveaux problèmes et vous fournir les soins thérapeutiques dont vous aurez besoin.



Les préposés aux bénéficiaires jouent un rôle d'accompagnateur. Ils sont responsables de répondre aux besoins et d'assurer le maintien des activités d'un groupe de résidents, au quotidien. De plus, comme ils vous côtoient de près, ils transmettent aux infirmières tous les renseignements pertinents à votre sujet. Par ailleurs, les préposés s'assurent de créer un lien de confiance avec vous.

Vous pourrez aussi compter sur la présence de préposés au pavillon, de jour et de soir. Ceux-ci peuvent vous accompagner dans les activités de la vie domestique pour les repas, le choix de vos vêtements et certains loisirs.

Les professionnels observent et accompagnent les résidents dans les activités de la vie quotidienne et donnent des soins particuliers (faire les pansements, servir la médication, vérifier les glycémies, etc.). L'infirmière supervise les soins, planifie les visites médicales, s'assure de l'application rigoureuse des prescriptions médicales. De plus, avec les autres membres de l'équipe, elle élabore des interventions de soins et en assure le suivi pour tous les résidents. Enfin, elle informe et renseigne le résident ainsi que son proche des changements de son état de santé afin qu'il puisse prendre des décisions éclairées.

Soins buccodentaires

L'hygiéniste dentaire accompagne l'équipe de soins dans l'évaluation de la santé buccodentaire des résidents et l'offre de soins quotidiens d'hygiène de la bouche.

- Elle détermine et prodigue des soins buccodentaires préventifs périodiques (ex. : nettoyage, détartrage, polissage, application de vernis fluoré) déterminés par le dentiste et en lien avec les protocoles établis. Elle travaille de pair avec tous les professionnels afin d'assurer au résident une santé buccodentaire et une alimentation optimale.
- Dans les jours qui suivront votre arrivée, l'hygiéniste dentaire procèdera gratuitement à l'identification par gravure de vos prothèses dentaires.
- Elle référera, au besoin, à un dentiste ou à un denturologiste pour des examens et traitements réalisés dans un environnement sécuritaire et adapté à vos besoins.

Notez qu'aucun traitement ni coût n'est engagé sans votre consentement.

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à consulter le site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux au www.msss.gouv.qc.ca et d'inscrire [le programme québécois de soins buccodentaires](#) dans la barre de recherche.





Soins médicaux

Dès votre arrivée, un médecin vous sera attiré. Il vous visitera et vous recevrez les soins médicaux que votre état de santé nécessite. Un service de garde médicale est en place en tout temps pour les situations d'urgence.

Le médecin a notamment la responsabilité d'établir avec vous, et vos proches, vos volontés concernant la réanimation cardiorespiratoire, les mesures à prendre en cas de détérioration de votre état de santé et d'établir un bilan comparatif de vos médicaments. De plus, il prescrit ou ajuste vos médicaments et traitements pendant toute la période de votre séjour. Si vous avez des inquiétudes ou des questions au sujet de vos médicaments, n'hésitez pas à en parler à votre infirmière à tout moment.

Soins palliatifs et de fin de vie

Vous pourrez avoir accès à des soins palliatifs et de fin de vie, et ce, directement au sein de la MDAA. Le moment venu, une évaluation de vos besoins à cet égard sera effectuée en collaboration avec vous ou votre répondant. Le plan de traitement sera alors ajusté pour prendre en considération cette étape importante.

Soins spirituels

Le service de soins spirituels vous permet, ainsi qu'à vos proches, d'avoir un soutien à la vie spirituelle ou religieuse adaptée à la pratique de chacun.

L'intervenant en soins spirituels peut vous offrir, selon vos besoins, divers gestes symboliques, à des moments propices dans votre vie.

Pour toute demande en lien avec ce service, adressez-vous à l'équipe de soins.



Services psychosociaux

Vos services psychosociaux regroupent des professionnels ayant des expertises spécifiques pour vous apporter un soutien personnalisé dans l'adaptation à votre nouveau chez vous en facilitant votre intégration et en maintenant votre autonomie globale selon vos choix et vos objectifs.

Services sociaux

Si l'intervention d'un professionnel en travail social s'avère nécessaire pour vous, celui-ci pourra vous rencontrer en consultation. Ses responsabilités visent notamment à procéder à l'évaluation psychosociale et à 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 (ex. : évaluation de l'état mental, notamment pour le risque de suicide);
- les demandes en cas de maltraitance ou d'abus;
- les signalements au Curateur public;
- les demandes en vue de l'ouverture et la révision d'un régime de protection public;
- les requêtes en ordonnance d'hébergement.

Éducation spécialisée

Pour faciliter votre adaptation et le soutien de l'équipe de soins, un accompagnement en éducation spécialisée pourrait vous être proposé pour assurer un milieu de vie sécuritaire. Il s'agit d'une élaboration de programmes d'intervention individuelle ou collective, selon le cas, visant à assurer votre bien-être et le maintien de vos acquis dans une perspective de réadaptation en utilisant les activités de votre vie quotidienne.

Animation de loisirs

Les personnes chargées de l'intervention en loisir sont responsables de planifier, de gérer et d'organiser des programmes d'activités sociales, culturelles et sportives en plus d'en assurer l'animation dans votre milieu de vie. Elles veillent à adapter les activités à vos besoins ainsi qu'auprès d'autres afin de susciter la participation d'un grand nombre de résidents.

Organisation communautaire

Impliquée dans la communauté, la personne responsable de l'organisation des activités avec la communauté se mobilisera auprès d'acteurs clés présents dans le milieu environnant de la MDAA afin de développer des projets adaptés pour l'épanouissement de votre santé et votre bien-être. D'ailleurs, vos proches seront, eux aussi, invités à contribuer au rayonnement de ces initiatives d'interactions sociales et culturelles entre les résidents et la communauté.

Prévention du déconditionnement

Le déconditionnement est un ensemble de conséquences physiques, cognitives et sociales liées à l'inactivité. Les conséquences les plus fréquentes causées par l'isolement, la sous-stimulation et le déconditionnement sont :

- troubles de la marche et de l'équilibre;
- déclin des capacités cognitives;
- anxiété, dépression, confusion;
- trouble de comportement;
- trouble du sommeil;
- trouble de l'alimentation;
- hydratation insuffisante.

Toutes les personnes dans votre entourage peuvent agir pour prévenir le déconditionnement.



Poser de simples actions (ex. : discuter, l'accompagner à la marche, faire des jeux de société, etc.) et observer les changements dans les comportements habituels de vos proches (ex. : difficulté à se lever, essoufflement inhabituel, difficulté d'attention-concentration, apparition de symptômes dépressifs, etc.) aident à freiner les conséquences du déconditionnement.

Pour vous aider à accompagner votre proche, nous vous invitons à consulter les informations disponibles sur le site du Portail Santé Montréal à l'adresse suivante : www.santemonteregie.qc.ca. Inscrire le mot déconditionnement dans la barre de recherche.

Services de réadaptation

Les services de réadaptation sont assurés par des professionnels formés à l'ergothérapie, en réadaptation physique, en kinésiologie et en orthèse-prothèse. Ces derniers sont présents dans nos différents milieux de soins, selon un horaire préétabli. Ces professionnels sont là pour vous aider à maintenir le plus possible votre autonomie, prévenir les détériorations et trouver des moyens pour compenser les fonctions atteintes. Leurs interventions ne visent pas une réadaptation active.

Ergothérapie

Un service d'ergothérapie est disponible pour améliorer et maintenir votre niveau d'autonomie fonctionnel. La personne qualifiée en ergothérapie cherche à développer au maximum vos capacités et à maintenir votre confort et vos habiletés de base afin d'évaluer le risque de chute ainsi que de prévenir l'apparition de plaies. Une évaluation du positionnement de votre lit ou de votre fauteuil roulant sera effectuée afin que l'aménagement de votre appartement demeure sécuritaire. Ainsi, le professionnel pourra également valider vos besoins en matière d'aides techniques complémentaires (ex. : fauteuil roulant, orthèses et ustensiles adaptés).

Orthèses et prothèses

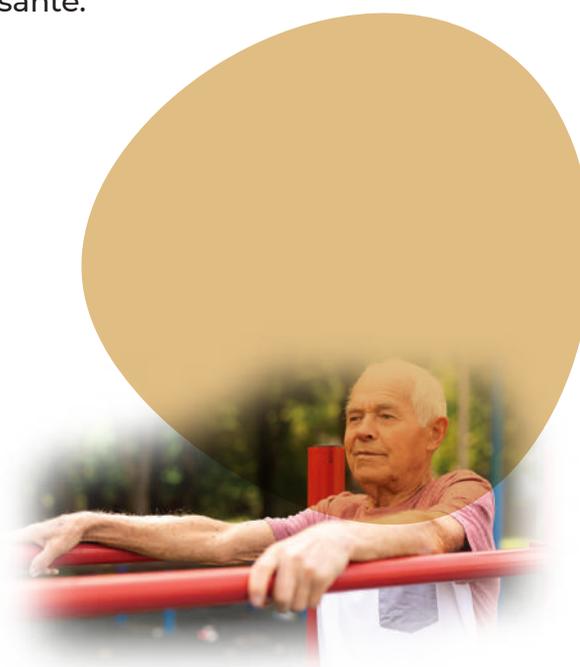
La personne responsable en orthèse-prothèse travaille en étroite collaboration avec l'ergothérapeute afin que vos équipements répondent à vos besoins en matière de confort et d'efficacité dans votre quotidien. Elle évaluera l'efficacité de vos appareils orthopédiques et y apportera les ajustements nécessaires pour favoriser vos déplacements.

Réadaptation physique

La personne attitrée à la réadaptation physique vous aide à maintenir votre mobilité et votre autonomie physique. Elle contribue notamment à l'évaluation des transferts (ex. : transfert du lit au fauteuil roulant), de l'équilibre et des capacités à la marche ainsi que des besoins et de l'utilisation des aides techniques (ex. : canne, marchette, etc.). Au besoin, elle vous proposera de l'équipement adapté et de la formation.

Kinésiologie

Votre condition physique sera évaluée par une personne spécialisée en kinésiologie. Celle-ci concevra un programme composé d'activités physiques sécuritaires et adaptées pour vous afin que vous puissiez maintenir une autonomie significative dans votre pratique. Aussi, elle vous proposera différentes habitudes saines à adopter au quotidien afin d'améliorer votre santé.



Service de pharmacie

Une équipe composée de pharmaciens et d'assistants techniques en pharmacie travaille en collaboration avec les médecins et l'équipe de soins afin de s'assurer de la qualité et de la sécurité du processus d'administration de vos médicaments.

Le service de pharmacie assure l'approvisionnement et la supervision des médicaments distribués par le personnel infirmier. Vos médicaments, sous ordonnance médicale, seront conservés dans votre appartement. Personne n'est autorisé à vous apporter d'autres médicaments que ceux prescrits par votre médecin.



Dans certains cas, l'autoadministration des médicaments est possible. Si vous désirez que **votre proche puisse se prévaloir de cette modalité, vous devez en parler à son infirmière. L'indication pour laquelle un médicament est administré ainsi que les principaux effets secondaires possibles sont discutés avec vous ou votre proche, et cette mention est consignée au dossier avant l'administration de la dose initiale ainsi que lors des ajustements des doses ou des modifications des prescriptions. Le médecin ou l'infirmière de votre proche assurera le lien avec vous, selon les modalités convenues lors de son admission.**

Service de nutrition clinique

Une équipe composée de professionnels de la nutrition et de la diététique seront disponibles pour répondre à vos besoins liés à l'alimentation.

Nutrition

- Si une consultation en nutrition s'avère nécessaire, la personne désignée pour la diététique, votre infirmière ou votre médecin en fera la demande et un nutritionniste pourra vous rencontrer.
- Son rôle consiste notamment à évaluer votre état nutritionnel et à déterminer, de concert avec vous, une alimentation adaptée à vos besoins.

Alimentation

- Lors de votre admission, la personne responsable de la diététique vous rencontrera pour recueillir vos préférences alimentaires, vos aversions ainsi que vos intolérances et allergies, s'il y a lieu. Ces renseignements nous permettront d'établir avec vous vos menus quotidiens en fonction de votre diète (normale ou prescrite).
- Ces spécialistes en diététique demeurent en tout temps les personnes intermédiaires entre vous ou votre répondant et le service alimentaire.





Service de prévention et contrôle des infections

Une équipe composée de conseillères en prévention et contrôle des infections travaille en collaboration avec les équipes soignantes afin de limiter l'acquisition et la transmission d'infections dans votre milieu de vie.

La vaccination vous est offerte gratuitement. Informez-vous auprès de votre infirmière pour en connaître les modalités. Cette mesure de protection de la Santé publique contribue au maintien de votre santé. Un consentement verbal de votre part, si vous êtes apte, est suffisant. Cependant, un consentement écrit ou verbal (avec témoin) du mandataire, du tuteur ou du curateur est nécessaire, si la personne est inapte.

D'autres pratiques en prévention et contrôle des infections doivent être également prises en considération par tous les visiteurs des résidents et doivent être appliquées pour vous protéger.



Votre rôle est de respecter rigoureusement les mesures de prévention et contrôle des infections.

Il est primordial de laver vos mains en entrant et en sortant de la MDAA. Ainsi, vous contribuez à diminuer le risque de transmission des infections.

Si vous présentez des symptômes d'allure grippale, de COVID-19 ou de gastro-entérite; les mesures de prévention et de contrôle des infections doivent s'appliquer. Nous vous demandons de reporter vos visites et d'utiliser d'autres moyens de communication avec votre proche, tels que le téléphone ou les technologies numériques. Si une éclosion survient à la MDAA, vous en serez informé.



Services administratifs



40



Téléphonie et télécommunication

Tous les appartements sont munis d'une prise téléphonique pouvant accueillir un téléphone. Pour obtenir une ligne téléphonique ou interrompre ce service, vous devez communiquer avec Bell, le fournisseur relié à la MDAA. Par ailleurs, une demande peut être faite auprès d'un autre fournisseur, mais ce dernier n'est pas dans l'obligation d'offrir le service. De plus, les frais d'installation, de services mensuels et de soutien sont à votre charge.

Si vous souhaitez conserver votre téléphone cellulaire, vous pourrez maintenir votre forfait et vous acquitter des frais comme à l'habitude auprès de votre compagnie de télécommunication.

Câblodistribution (télévision) et Internet

Il est possible d'apporter un téléviseur ou un ordinateur dans votre appartement. La taille maximale pour les téléviseurs est de :

- 55 pouces (50 livres maximum) pour un téléviseur à écran plat installé au mur, à l'espace prédéterminé.

L'installation de ces équipements, les abonnements mensuels qui y sont associés (ex. : service de câblodistribution, ligne Internet) ainsi que leur réparation sont à vos frais. Comme chaque résident, vous bénéficiez d'un accès illimité au service Wifi gratuit.

Aucune coupole ne peut être installée sur la MDAA. Dans certains cas, notamment si vous souffrez de surdité, l'usage d'écouteurs personnels pourrait être exigé.

Courrier et journaux

Si vous avez du courrier à poster, vous pouvez le remettre, correctement affranchi, à la réception de la MDAA.

Il est également possible de vous abonner aux journaux et magazines de votre choix, et ce, à vos frais. Cependant, il est fortement recommandé de faire parvenir votre facturation à votre nom ou au nom de la personne responsable de la gestion de vos biens.



Règles de vie et responsabilités



Code de civilité

La civilité en milieu de vie réfère à un ensemble de règles de conduite et de collaboration dans un climat respectueux et courtois. Le code s'applique aux membres du personnel, aux résidents et aux visiteurs. Le vouvoiement est de rigueur envers vous et vos visiteurs.

Une culture axée sur la *bienveillance*

Guidé par nos valeurs organisationnelles d'équité, d'humanisme et de collaboration, notre engagement est de vous offrir un cadre de vie axé sur la *bienveillance*. Aucune forme de violence, d'intimidation, de harcèlement, d'abus ou de négligence envers vous, et ce, pour tous les résidents n'est tolérée, que ce soit par un membre du personnel, un autre résident, un proche ou un visiteur. À cet égard, l'établissement

s'est doté de divers mécanismes pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et les adultes en situation de vulnérabilité, tels que politiques, procédures d'intervention, programmes de formation et de sensibilisation pour les résidents, les proches, les bénévoles et les employés, structure encadrant l'utilisation des mécanismes de surveillance, etc.

Nous vous encourageons à divulguer toutes situations liées à de la maltraitance auprès du gestionnaire responsable de votre MDAA ou de toute autre personne de confiance.



Intimité et sexualité

Votre appartement permet de répondre à vos besoins de solitude, de réflexion et de repos. Le personnel est tenu de protéger votre vie privée et de respecter votre intimité.

De plus, la préservation de votre intégrité globale comporte l'obligation de faciliter votre vie sexuelle tout en vous protégeant contre différents types d'abus. Il est donc convenu de ne pas restreindre d'une manière arbitraire votre droit à une vie sexuelle significative ou de fragiliser votre identité sexuelle.



Il est du devoir de toute personne (médecins, gestionnaires, employés, stagiaires, bénévoles) de déclarer tout comportement inacceptable à l'égard de votre proche, ou autre résident. Cette politique vise à s'assurer que tous les résidents reçoivent des soins et services dans un environnement exempt d'abus, de violence ou de négligence, en lui garantissant une protection, une sécurité ainsi qu'une qualité de soins et services adaptés à sa condition.

Code éthique

Le code d'éthique est un document qui précise les droits des usagers. Il guide les pratiques et les conduites attendues des personnes qui y travaillent. Notre code reflète les valeurs mises de l'avant par le CISSS de la Montérégie-Centre. En tout temps, les intervenants du milieu s'engagent à vous offrir des services de santé et des services sociaux adéquats, de façon personnalisée et sécuritaire. L'établissement favorise la responsabilisation des résidents en recherchant votre collaboration et votre participation. L'évaluation de vos besoins nous permet d'offrir de meilleurs soins et services.

Pourboires et dons

L'équipe de la MDAA apprécie toute forme d'expression, de reconnaissance verbale ou écrite de votre part ou de celle de vos proches. Cependant, conformément à la politique de notre établissement, les intervenants, bénévoles, stagiaires ou salariés ne peuvent accepter, à titre personnel, des pourboires, dons en argent ou autres faveurs particulières. Nous vous encourageons à signifier votre appui en faisant un don à la Fondation Santé.

Responsabilités des résidents

Nous vous demandons :

- d'être respectueux avec les membres du personnel et les autres résidents;
- de respecter les règles en vigueur dans l'établissement;
- de collaborer et de participer à votre plan d'intervention afin de maintenir votre autonomie.

Départ définitif de la MDAA

Dans le contexte où plusieurs personnes sont en attente d'une place en MDAA, sachez que l'établissement dispose de 24 heures pour admettre un autre résident. Conséquemment, lors d'un départ définitif, nous compterons sur votre collaboration ou celle de votre répondant pour libérer l'appartement de son contenu dès que possible. Au besoin, notre personnel rangera vos articles en lieu sûr. Vous ou votre proche pourrez les récupérer au moment qui vous conviendra à l'intérieur d'un délai maximal de quatre semaines. Après ce délai, l'établissement se réserve le droit de disposer de vos effets personnels.

Suivant votre départ, le service des comptes à payer vous retournera, à votre répondant ou à vous-même, toutes les sommes perçues en trop, à compter du jour de votre départ.



Usage d'alcool

Vous êtes autorisé à consommer de l'alcool modérément dans la MDAA, à moins d'une contre-indication particulière. Toutefois, l'acquisition de ce produit est à vos frais. Le chef d'unité de la MDAA se réserve le droit de limiter l'usage de l'alcool ou même de l'interdire en cas de problème.

Usage de tabac et de drogue

Dans le cadre de la Loi concernant la lutte contre le tabagisme, il est interdit de fumer (tabac, cigarette électronique ou cannabis) à l'intérieur de la MDAA. Il n'y a aucun appartement « fumeur » en MDAA. L'interdiction est applicable tant pour vous que pour vos visiteurs et nos employés. Quiconque en fait l'usage, dans un lieu où il est interdit de le faire, est passible d'une amende. Cependant, pour accommoder le résident fumeur, une pièce hautement ventilée est prévue à l'intérieur de la MDAA. Si vous souhaitez fumer, l'acquisition du produit et l'accompagnement à la zone prévue sont de votre responsabilité.

Élections

En tant que résident, vous maintenez évidemment vos droits de citoyen, dont votre droit de vote lors des élections. Toutefois, sachez qu'avant les journées dédiées au vote, il est de votre responsabilité ou celle de votre répondant de vous assurer que vous êtes inscrit sur la liste électorale. En période électorale, la MDAA répond aux besoins des résidents en fonction des règles établies (possibilité de tenir un bureau de vote itinérant et assurer le transport pour les déplacements).





Qualité des services



Amélioration continue

Évaluation de la satisfaction de l'expérience d'accueil

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.

Au cours de la septième semaine suivant votre arrivée, vous recevrez un questionnaire d'évaluation de la satisfaction de l'expérience d'accueil. Tous les commentaires sont importants et seront pris en considération. Ils permettent l'amélioration des soins et des services que vous recevez.



Le questionnaire d'évaluation est un outil essentiel pour notre équipe de soins. Votre collaboration est souhaitée afin qu'il soit bien rempli. Un détail peut faire toute la différence pour votre proche. Nous demandons de le remplir le plus rapidement possible avec votre proche, et de le remettre au responsable du service d'animation et des loisirs.

Comité des usagers

Les comités des usagers veillent à ce que vous soyez traité dans le respect de votre dignité et en reconnaissance de vos droits et libertés. Ils sont l'un des porte-parole importants des usagers et des résidents auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les fondements qui guident leurs actions. Vous pouvez consulter les 12 droits au : www.santemc.quebec/santemc/iletait12droits.

Les membres des comités des usagers ont une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaillent à promouvoir l'amélioration de vos conditions de vie.

Les fonctions des comités des usagers :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);
- s'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place et l'application des dispositions de l'article 209.0.1 (Loi sur les services de santé et les services sociaux).



Comité des résidents

Ce comité présent à la MDAA est composé de résidents, de proches et autres personnes intéressées dans la communauté.

Nos fonctions

- RENSEIGNER les résidents et leurs proches sur leurs droits et leurs obligations;
- PROMOUVOIR l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents;
- ÉVALUER le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- DEFENDRE les droits ainsi que les intérêts collectifs et individuels des résidents auprès des autorités concernées.

Notre mandat

- Être le gardien des droits de nos résidents;
- Veiller au respect des droits des résidents;
- S'assurer que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et reconnaissance de leurs droits et libertés;
- Être représentatif des résidents auprès de la direction;
- Se préoccuper de la qualité des services;
- Avoir une sensibilité particulière pour les résidents vulnérables.

Vous avez des droits

- Droit à l'information;
- Droit aux services;
- Droit de choisir votre professionnel ou l'établissement;
- Droit de recevoir les soins que requiert votre état;
- Droit de consentir à des soins ou les refuser;
- Droit de participer aux décisions;
- Droit d'être accompagné, assister et représenté;
- Droit à l'hébergement;
- Droit de recevoir des services en anglais;
- Droit d'accès à votre dossier d'usager;
- Droit à la confidentialité de votre dossier d'usager;
- Droit de porter plainte et d'exercer un recours.

Pour en savoir plus sur ce comité, renseignez-vous auprès de l'équipe de soins.



Loi sur les services de santé et les services sociaux

Droits des citoyens du Québec

- de recevoir des informations sur les services et les ressources disponibles dans le réseau de la santé et des services sociaux et sur la façon de les obtenir;
- de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, et ce, en respect des ressources disponibles;
- de choisir le professionnel et l'établissement, tout en tenant compte de l'organisation des services de l'établissement et de la disponibilité des ressources dont il dispose;
- de recevoir de l'information sur son état de santé, sur les options possibles compte tenu de son état et sur les risques associés à ces options;
- de consentir aux soins;
- de participer aux décisions qui concernent sa situation;
- de recevoir des soins en cas d'urgence;
- d'être accompagné ou assisté, par exemple lorsqu'on désire obtenir de l'information sur les services offerts ou au cours d'une démarche de plainte;
- d'avoir accès à son dossier d'utilisateur;
- pour les personnes d'expression anglaise, de recevoir des services dans leur langue selon le programme d'accès à ces services établis pour la région.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Dans un souci d'amélioration continue, si vous êtes insatisfait des soins ou des services reçus, nous vous demandons d'en discuter d'abord avec votre infirmière ou avec le chef d'unité.

Au terme de cette démarche, si vous n'êtes pas satisfait des résultats ou des réponses obtenues, vous pouvez porter plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Des dépliants à cet effet sont disponibles dans votre pochette d'accueil.

Par ailleurs, si vous avez besoin d'être accompagné pour faire part de votre insatisfaction ou de votre plainte, vous pouvez joindre un membre du comité des usagers. Vous pouvez également communiquer avec un membre du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Montérégie (CAAP–Montérégie).



Maison des aînés et alternative
2100, rue Marie-Anne Ouest
Carignan (Québec) J3L 4G2

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

Québec 