

Guide d'accueil de la personne hébergée et de ses proches

Milieux de vie

GUIDE D'ACCUEIL



santemonteregie.qc.ca/ouest

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

Québec



Table des matières

Bienvenue dans votre nouveau milieu de vie!	5
Votre arrivée	7
Formalités d'admission	8
Contribution mensuelle	9
Votre histoire de vie	10
Attribution de votre espace privé (chambre)	10
Hospitalisation et absence temporaire	11
Sorties à l'extérieur	11
Visiteurs	11
Personnel de compagnie ou de soins complémentaires	12
Animaux domestiques	12
Stationnement	13
Rencontre interdisciplinaire et plan d'intervention	13
Approche de partenariat avec la personne hébergée et ses proches	13
Fin de séjour	14
Votre environnement	15
Aménagement et personnalisation de l'espace privé (chambre)	16
Réfrigérateur	17
Téléviseur	17
Téléphone et internet	18
Climatisation	18
Peinture	18
Soins et services offerts	19
Hygiène personnelle	20
Service de soins infirmiers et d'assistance	21
Service médical	22
Service de pharmacie	22
Service de réadaptation	23
Service social	23

Note : Une collaboration de la Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées et du Service des communications et des affaires publiques du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Soins et services offerts (suite)

Service alimentaire et de nutrition clinique	23
Service de soins buccodentaires	25
Service d'animation-loisirs	25
Service d'éducation spécialisée	26
Service de soins spirituels	26
Bénévoles	26
Service de buanderie	27
Vêtements adaptés	29
Service d'entretien et de maintenance	29
Entretien de votre espace privé (chambre)	29
Services administratifs - Fiducie	30
Service de coiffure et soins des pieds	30
Service de courrier	30
Fondation	30
Soins palliatifs et de fin de vie	31

Sécurité et règles de vie

Éthique et confidentialité	34
Directives	34
Incident et accident	35
Mesures de contrôle	36
Vos biens personnels et de valeur	37
Prévention et contrôle des infections	37
La précaution additionnelle (isolement temporaire)	40
Réseaux sociaux numériques	40
Tabac, alcool et cannabis	41
Fouille et saisie	42

Qualité des services

Pour le mieux-être des personnes hébergées	45
Comité des résidents	46
Comité qualité du milieu de vie	46
Comité orienteur des milieux de vie	46
S'impliquer dans un comité	46
En terminant	47

Bienvenue dans votre nouveau milieu de vie!

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

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

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

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

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

Encadré pour les personnes proches aidantes

Ce guide a été conçu pour faciliter l'intégration de la personne hébergée dans son milieu de vie. Il est aussi un outil très utile pour la famille et les proches: dans les encadrés coiffés de cette icône, vous trouverez de l'information qui s'adresse spécifiquement à vous. Vous retrouverez aussi l'icône dans le guide pour indiquer les moments où votre participation serait particulièrement appréciée, selon vos volontés et capacités d'engagement.





Votre arrivée



Votre arrivée

Formalités d'admission



Les documents suivants vous seront demandés lors de votre admission :

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

Vous aurez également à fournir certaines informations telles que le nom de votre père et de votre mère. Vous devrez nous indiquer le nom d'une personne répondante ainsi que son numéro de téléphone et son adresse. Cette personne sera votre proche aidant principal et le lien avec le milieu de vie pour faciliter les communications entre les membres du personnel et vos proches.

Saviez-vous que vous demeurez une personne proche aidante même si votre proche est hébergé ?



En fait, toute personne qui apporte un soutien à un membre de son entourage présentant une incapacité permanente ou temporaire, peu importe son milieu de vie, peu importe le soutien apporté, est considérée comme proche aidante. Comme l'apport de ce soutien doit être de nature libre, éclairée et révocable, vous pouvez changer votre implication au fil du temps selon vos volontés et capacités d'engagement en informant l'équipe de soins.

En cas d'urgence, nous aurons également besoin d'une liste des personnes à joindre avec leurs coordonnées. Il est important de nous informer en cours de séjour s'il y a un changement de désignation de votre représentant légal.

Des ressources pour vous



L'entrée d'un proche en centre d'hébergement peut être éprouvante. Il est normal de vivre une gamme importante d'émotions et d'avoir besoin de temps pour s'adapter à cette nouvelle situation. Sachez que la ligne d'écoute de L'Appui pour les proches aidants est disponible au 1 855 852-7784 afin d'obtenir du soutien.

Il ne faut pas oublier d'effectuer vos changements d'adresse. Voici les principaux changements à faire :

- | | |
|---|--|
| ☐ Programme de la sécurité de la vieillesse et gouvernement du Canada; | ☐ Institution financière; |
| ☐ Régie des rentes et gouvernement du Québec; | ☐ Journaux; |
| | ☐ Téléphone; |
| | ☐ Tout autre abonnement. |

Si vous désirez un abonnement ou tout autre service, vous êtes responsable d'effectuer les démarches en ce sens. Il s'agit d'en faire la demande directement au fournisseur et d'en assumer les frais.

Si possible, nous vous suggérons de demander la facturation de vos services à l'adresse de votre proche aidant principal pour faciliter le paiement dans les échéanciers requis.

Contribution mensuelle

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

Si vous avez des questions concernant les modalités de paiement, l'infirmière peut vous guider dans ces démarches.

Votre histoire de vie

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

Le **formulaire « Histoire de vie »** est un outil essentiel pour notre équipe de soins. Votre collaboration est souhaitée afin qu’il soit bien rempli puisqu’un petit détail peut faire toute la différence pour votre proche hébergé.



Attribution de votre espace privé (chambre)

En fonction de votre milieu de vie, les espaces privés peuvent être des chambres ou des appartements, et sont **privés ou semi-privés** (deux personnes). Les espaces sont attribués selon la disponibilité et les besoins particuliers de certaines personnes hébergées qui sont évalués par les professionnels du centre.

Les espaces privés sont regroupés par étage ou par unité de vie. Certaines unités sont réservées à des personnes hébergées ayant des besoins particuliers. Selon l’évolution de vos besoins ou de l’unité de vie, il se peut qu’à un certain moment de votre séjour, un transfert d’espace privé survienne à votre demande ou afin de mieux répondre aux besoins de chacun. Si tel est le cas, votre infirmière ou votre chef d’unité communiquera avec vous et votre proche désigné afin de vous expliquer les raisons de ce déplacement. Soyez assurés que nous vous impliquerons dans la recherche de la meilleure solution possible pour vous.

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

Hospitalisation et absence temporaire

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

Sorties à l’extérieur

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

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous aider à faire la réservation. Il est aussi possible de faire une demande auprès de votre infirmière pour obtenir un transport adapté, si le service est disponible dans votre région.

Visiteurs

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

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

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

Il est possible pour vous de **réserver une salle** du centre d'hébergement lors d'occasions spéciales ou de rencontres familiales. Renseignez-vous auprès d'un intervenant ou d'une infirmière.



Personnel de compagnie ou de soins complémentaires

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

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

Si vous désirez vous impliquer pour réaliser certains soins ou tâches auprès de votre proche, n'hésitez pas à en parler au chef d'unité afin de discuter des possibilités et d'être formé adéquatement. Cette implication de votre part pourra être réduite ou cessée au fil du temps selon l'évolution de vos volontés et vos capacités.



Animaux domestiques

Pour contribuer à créer l'ambiance d'un chez-soi, les membres de la famille peuvent amener au centre leurs petits animaux domestiques. Ces animaux doivent être tenus en laisse ou en cage. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous demandons que tous les animaux domestiques soient inscrits et nous rappelons aux visiteurs d'apporter les papiers de vaccination à jour lors de la visite. Certains critères d'admission sont exigés afin de permettre à vos proches d'amener un animal de compagnie. Veuillez contacter votre chef d'unité afin de prendre rendez-vous à cet effet.

Stationnement

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

Si vous désirez bénéficier de la gratuité, vous devez remplir le formulaire disponible auprès de l'agente administrative à l'accueil.



Des frais pourraient s'appliquer pour vos visiteurs ponctuels ne possédant pas de vignette. Les deux premières heures sont gratuites pour les visiteurs.

Rencontre interdisciplinaire et plan d'intervention

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

Un plan d'intervention ?

Le plan d'intervention est une entente entre vous et vos intervenants pour prioriser les actions nécessaires afin de répondre à vos besoins.

Si vous n'êtes pas présent lors de cette rencontre, nous vous invitons à prendre connaissance du plan d'intervention de votre proche.



Approche de partenariat avec la personne hébergée et ses proches

La personne hébergée partenaire est un concept provenant de l'approche de partenariat avec l'usager et ses proches. Cette approche est présente dans tous les milieux de vie où l'on vous offre des soins et des services.

Approche de partenariat avec la personne hébergée et ses proches (suite)

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

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

C'est une pratique qui s'inscrit dans l'amélioration continue des services. Votre implication peut se réaliser en participant à votre propre plan d'intervention.

Selon votre intérêt, vous pouvez également vous impliquer comme partenaire pour l'ensemble de votre milieu de vie ou de l'organisation. Veuillez-vous référer au gestionnaire du centre le cas échéant.

Fin de séjour

Compte tenu des nombreuses personnes en attente d'une place en hébergement, une nouvelle admission doit être faite dans les 48 heures suivant la libération d'un espace privé.

À la fin du séjour de votre proche, un **délai de 24 heures** est octroyé pour récupérer ses biens personnels afin de nous permettre de préparer l'espace pour une prochaine admission.

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



Votre environnement



Votre environnement

Aménagement et personnalisation de l'espace privé (chambre)

L'espace privé est meublé (lit, commode, table de chevet et fauteuil) et possède les commodités générales. Nous vous invitons à personnaliser votre espace privé afin que vous puissiez vous sentir à votre aise dans un lieu qui vous ressemble.

De quelle façon ?

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

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

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

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

la désinfection et le nettoyage, pour des raisons d'entretien et de prévention.

Aucun entreposage de mobilier ou d'accessoire n'est disponible sur place.

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

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

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

Réfrigérateur

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

Téléviseur

Des téléviseurs sont disponibles dans certains salons. Si vous souhaitez faire usage d'un téléviseur personnel, vous devez communiquer avec le fournisseur local de câblodistribution de votre centre d'hébergement pour un abonnement et ce service est à vos frais. Veuillez noter que vous disposerez d'un support mural pour y installer votre appareil.

Important

Veuillez vous assurer de tenir compte des indications suivantes :

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

Téléphone et internet

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

Il est suggéré de demander la facturation de tout service à l'adresse du proche aidant principal afin de faciliter le paiement des factures et la gestion de la correspondance.

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

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

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

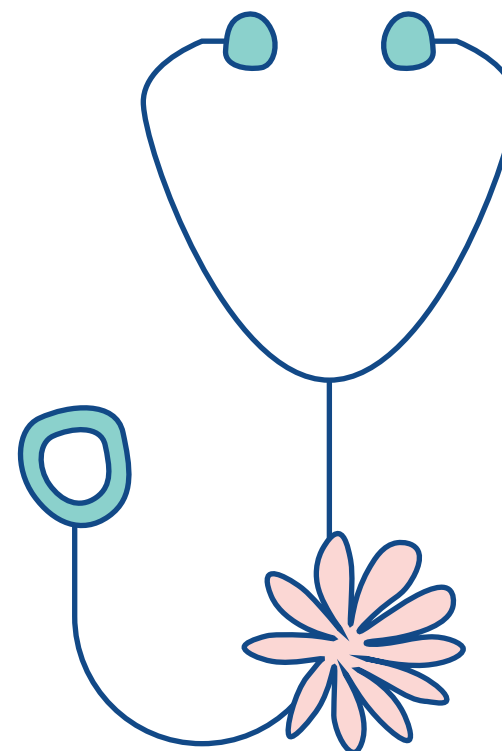
Climatisation

Au début du mois d'avril, une communication sera distribuée aux personnes hébergées ou envoyée aux familles pour leur rappeler qu'il est temps de faire la demande d'installation d'un climatiseur. Tous les détails se retrouveront dans la communication. Cette demande doit être complétée au bureau de l'agente administrative de l'accueil de votre centre en respectant la date limite. Si vous ne désirez pas ce service, sachez que votre centre d'hébergement a des espaces communs climatisés pour les périodes de grandes chaleurs.

Peinture

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

Soins et services offerts



Soins et services offerts

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

- Médecin
- Ergothérapeute
- Technologue en physiothérapie / Physiothérapeute
- Intervenant social
- Nutritionniste
- Technicien en diététique
- Infirmière
- Infirmière praticienne spécialisée
- Pharmacien
- Psychoéducateur
- Infirmière – consultante en soins palliatifs
- Inhalothérapeute
- Technicien de gestion et d’intervention en loisir
- Technicien en éducation spécialisée
- Kinésiologue
- Intervenant en soins spirituels
- Hygiéniste dentaire
- Infirmière auxiliaire
- Préposé à l’unité
- Préposé aux bénéficiaires

Hygiène personnelle

Certains articles d’hygiène personnelle peuvent être disponibles selon le milieu de vie, tels que :

- Papiers mouchoirs sur l’unité
- Dentifrice, rince-bouche et brosse à dents
- Crème pour le corps
- Désodorisant
- Nettoyant et boîtier pour prothèses dentaires
- Savon et shampoing

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



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

- ☐ Rasoir personnel identifié
- ☐ Coupe-ongle
- ☐ Gel à raser et lotion après-rasage
- ☐ Baume à lèvres
- ☐ Miroir, peigne et brosse à cheveux
- ☐ Gratte-langue
- ☐ Adhésif pour prothèses dentaires
- ☐ Revitalisant

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

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

Service de soins infirmiers et d’assistance

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

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

À votre arrivée, un préposé accompagnateur vous sera présenté. C’est la personne désignée pour vous accompagner pendant votre séjour. Il s’agit habituellement du préposé aux bénéficiaires attiré à votre secteur ou son remplaçant.

Service de soins infirmiers et d'assistance (suite)

Votre accompagnateur s'assure de faire circuler l'information pertinente vous concernant à l'équipe de soins. Il oriente les demandes d'informations des proches et des personnes hébergées vers les bonnes personnes-ressources. Sa relation de grande proximité avec vous fait de lui un intervenant essentiel lorsque vient le temps de prendre une décision qui concerne le respect de vos besoins, de vos valeurs et croyances ainsi que de vos habitudes de vie.

Il connaît et utilise votre histoire de vie pour permettre le plus possible que les soins et services que vous recevrez soient personnalisés et répondent à vos besoins et attentes. Le préposé accompagnateur valorise la présence et l'implication des proches. Il s'assure que l'environnement soit animé et sécuritaire.

Service médical

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

Lorsqu'une consultation chez un médecin spécialiste est requise, l'infirmière s'occupe de prendre votre rendez-vous et d'établir, avec vous ou votre proche, le mode de transport ainsi que les besoins d'accompagnement des proches ou de bénévoles. L'établissement assume certains frais de transport lorsqu'il s'agit d'une ordonnance médicale. Au besoin, informez-vous auprès de l'équipe de soins. Des frais peuvent être exigés par les médecins pour remplir certains formulaires à votre demande et vous en serez informés.

Si vous le désirez et selon votre capacité, vous serez invités à accompagner votre proche lors de ses **rendez-vous médicaux** ou autres examens.



Service de pharmacie

Un service de pharmacie est offert. Le mandat du service est de promouvoir l'usage sécuritaire des médicaments dans l'établissement et d'encadrer la préparation et la distribution des médicaments. Les médicaments qui vous sont prescrits par le médecin sont fournis et seront couverts par le centre, dans la mesure où ils sont

inscrits au formulaire de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Veuillez aviser votre médecin avant de prendre des drogues, de l'alcool et des produits du tabac tout comme des produits naturels ou en vente libre afin de valider les interactions avec votre médication usuelle.

Service de réadaptation

Ce service facilite le maintien de votre autonomie le plus longtemps possible, en collaboration avec l'équipe de soins. L'ergothérapeute évalue les activités de la vie quotidienne (les transferts, l'hygiène, l'utilisation des toilettes, les déplacements) et intervient pour offrir des solutions adaptées selon les déficits physiques ou cognitifs de la personne hébergée. Il peut également vous procurer les équipements d'appoint requis par votre condition.

Le technicien en réadaptation physique ou le physiothérapeute collabore à l'exécution du plan d'intervention de maintien des capacités. Les services de réadaptation sont offerts sur prescription médicale ou sur référence de l'équipe interdisciplinaire.

Service social

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

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

Service alimentaire et de nutrition clinique

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

Service alimentaire et de nutrition clinique (suite)

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

En tout temps, il est possible de rencontrer un intervenant du service alimentaire qui vous aidera à adapter vos menus en fonction des possibilités. Vous pouvez vous adresser à votre infirmière pour effectuer ce suivi.

Il vous est possible d'apporter des repas de l'extérieur pour une consommation immédiate avec votre proche hébergé. Nous vous demandons de respecter les textures des aliments et la consistance des liquides recommandés aux personnes hébergées par mesure de sécurité au plan de traitement nutritionnel. Pour des raisons de santé et de sécurité, il est interdit d'offrir ou de partager un repas ou une collation avec votre proche ou une autre personne hébergée avant d'avoir obtenu une permission de l'infirmière responsable.



Des micro-ondes sont à votre disposition dans les cuisinettes des unités de vie. Notez toutefois qu'il nous est impossible de déposer dans les réfrigérateurs du service alimentaire ou dans les cuisinettes des repas cuisinés venant de l'extérieur.

En tout temps, vous êtes les bienvenus à venir partager un repas avec votre proche hébergé. Si vous désirez un repas préparé par le service alimentaire, veuillez vous adresser au chef d'unité pour connaître la procédure et les tarifs en vigueur de votre milieu de vie.



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

Service de soins buccodentaires

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

Service d'animation-loisirs

Dans les jours suivant votre admission, un membre de l'équipe d'animation-loisirs vous rencontrera pour mieux connaître vos goûts et vos champs d'intérêt afin de vous présenter les activités auxquelles vous pourriez participer. L'horaire des activités hebdomadaires et spéciales vous est remis au début de chaque mois.

Le technicien de gestion et d'intervention en loisir, avec l'aide d'une équipe de bénévoles, de contractuels, de partenaires de la communauté, des proches et des équipes de soins, planifie diverses activités sociales, récréatives et thérapeutiques. Les activités sont réalisées en groupe ou individuellement dans un salon, une salle d'activité ou dans votre espace privé. Si vous désirez emprunter de l'équipement récréatif, adressez-vous à votre intervenant en loisir.

Si vous le désirez, vous êtes les bienvenus à participer aux différentes activités en accompagnant votre proche hébergé. Notez aussi que du matériel est disponible dans la plupart des milieux d'hébergement pour faire des activités individuellement avec votre proche.



Service d'éducation spécialisée

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

Service de soins spirituels

Le service de soins spirituels offre un service d'aide et de soutien moral et spirituel, et ce, dans le respect de vos croyances religieuses, de vos valeurs et de vos convictions. Ces rencontres individuelles se font sur demande.

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

Bénévoles

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

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

Service de buanderie

Literie et lingerie

Le centre fournit la literie et la lingerie :

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

Lavage des vêtements des personnes hébergées

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

OPTION 1

Le lavage pris en charge par le centre d'hébergement

Le service hebdomadaire inclus :

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

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

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

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

Étiquetage

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

Vous devez donc vous assurer que vos vêtements soient bien identifiés à votre nom, tout comme tout nouveau vêtement ajouté à votre garde-robe. Aucune identification de vêtement ne sera faite à l’intérieur du milieu de vie, et l’étiquetage est à vos frais. Afin de connaître la procédure d’étiquetage, veuillez vous informer auprès de l’agente administrative à l’accueil.

OPTION 2
Le lavage pris en charge par la famille ou le répondant

Le lavage de vos vêtements personnels peut être réalisé dans nos installations, si la laveuse et la sècheuse sont disponibles. Veuillez vous référer auprès d’un membre du personnel de l’unité. La famille ou le répondant est donc responsable d’effectuer les tâches reliées au lavage des vêtements.

Si vous prenez en charge le lavage de votre proche, vous aurez toujours la possibilité de revenir à l’option 1 au besoin. Aussi, si vous le désirez et en avez la possibilité, vous pouvez vous impliquer dans la réparation, l’entretien et l’entreposage des vêtements de votre proche lors de chaque changement de saison pour éviter une surcharge de sa garde-robe.



Vêtements adaptés

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

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

Si vous le désirez, nous pouvons vous transmettre des noms d’entreprises qui fabriquent ces vêtements ou peuvent adapter les vôtres.

Service d’entretien ménager et de maintenance

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

Entretien de votre espace privé (chambre)

Le personnel voit à l’entretien ménager régulier de votre espace privé ainsi qu’à la désinfection, si nécessaire.

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

Services administratifs - Fiducie

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

Service de coiffure et soins des pieds

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

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

Service de courrier

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

Fondation

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

Soins palliatifs et de fin de vie

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

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

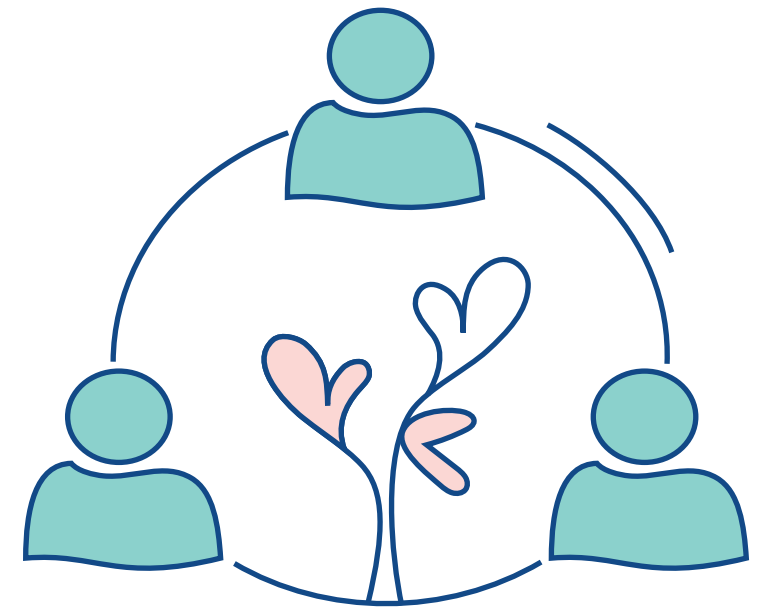
Vos volontés de soins : Plusieurs événements de santé peuvent survenir au cours d'une vie. Il est important que votre nouvelle équipe de soins soit informée de vos volontés de soins. C'est pourquoi votre équipe discutera avec vous et élaborera un plan de soin répondant à vos attentes. Des brochures encourageant les réflexions et aidant à la prise de décision sont disponibles pour vous et vos proches dans vos milieux.

Des organismes vous offrant des services de soutien, de répit et d'accompagnement sont également présents dans la région : pour avoir leurs coordonnées, n'hésitez pas à en parler à un membre de l'équipe interdisciplinaire ou à contacter **L'Appui pour les proches aidants** au 1 855 852-7784.





Sécurité et règles de vie



Sécurité et règles de vie

Éthique et confidentialité

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

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

Directives

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

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

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



Ne sont pas autorisés dans l’espace privé :

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

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

Incident et accident

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

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

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

Veillez noter que des précautions peuvent être nécessaires pour assurer la sécurité des personnes hébergées : en plus de la surveillance et des mesures de sécurité en vigueur, certains postes et certains ascenseurs peuvent être munis d'un système codé et d'un système anti-fugue pour assurer la sécurité des personnes plus vulnérables. Vous pouvez vous informer auprès de l'accueil pour obtenir les codes s'il y a lieu.



Mesures de contrôle

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

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

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

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

Vos biens personnels et de valeur

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

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

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

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

Prévention et contrôle des infections

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

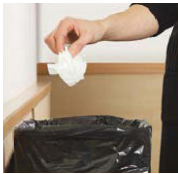
Prévention et contrôle des infections (suite)

Effectuer l’**hygiène des mains** est une mesure simple et efficace qui peut prévenir les infections causées par des micro-organismes. Les mains touchent à d’innombrables objets ou personnes, elles sont possiblement en contact direct ou indirect avec plusieurs micro-organismes tels que les bactéries ou les virus.

Dès l’entrée ou la sortie du centre d’hébergement, les visiteurs, la famille ou les proches sont invités à utiliser les distributeurs de solution hydroalcoolique ou effectuer l’hygiène des mains avec de l’eau et du savon au lavabo le plus près. Ce type de précaution vous empêchera de contracter une bactérie ou un virus.

Hygiène des mains avec eau et savon

Temps de 40 à 60 secondes, incluant toutes les étapes

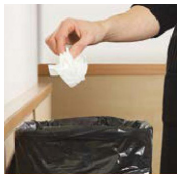
				
Mouillez	Savonnez	Frottez de 15 à 20 secondes	Nettoyez les ongles	Rincez
				
Séchez	Fermez avec le papier	Jetez le papier à la poubelle		

Friction avec une solution hydroalcoolique

Minimalement 15 secondes de temps de friction pour être efficace

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

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

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

Lorsqu’une personne est malade, il est important d’éviter les contacts avec les autres personnes pour réduire les risques de contamination.

Parfois, il est préférable de reporter votre visite si vous tousssez ou avez de la fièvre. Si votre visite ne peut pas être reportée, des mesures de protection supplémentaires devront être appliquées. Votre coopération est très importante afin de protéger votre proche et de réduire les risques de transmission dans le milieu de vie.



La précaution additionnelle (isolement temporaire)

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

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

Réseaux sociaux numériques

Il est devenu naturel d’utiliser son réseau social numérique (ex.: Facebook, Instagram, etc.) pour partager une visite ou un événement heureux réalisé avec un proche. Avant de diffuser des informations, des photos, des vidéos ou des propos sur vos pages, demander en tout temps l’avis et l’autorisation de chacune des personnes impliquées de près ou de loin dans votre futur envoi.

Évitez la publication de photos de groupe et ne publiez pas avant d’obtenir le **consentement** des personnes exposées dans votre document. Merci de respecter la vie privée de nos personnes hébergées et leurs proches tout comme celle des employés et des bénévoles.

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

Tabac, alcool et cannabis

Dans chaque centre, en vertu de la Loi sur la protection des non-fumeurs, la direction interdit l’usage du tabac dans les endroits publics. La direction interdit aussi l’utilisation d’articles de fumeurs (incluant la vapoteuse) dans votre espace privé. Là où c’est disponible, un fumoir interne est réservé à l’usage exclusif des personnes hébergées.

Si vous désirez fumer, vous devez vous rendre à l’extérieur du terrain de l’installation, dans la **zone réservée** à cet effet. Toute autre personne désirant fumer devra aussi se rendre dans cette zone.

Depuis le printemps 2023, tous les visiteurs et personnes hébergées qui fument à l’extérieur doivent respecter le périmètre identifié de neuf mètres. De plus, il est interdit de fumer sur le terrain de tous les centres d’hébergement au Québec. Les zones où il vous sera permis de fumer à l’extérieur seront identifiées dans chacun des centres d’hébergement.

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

Afin de ne pas incommoder les autres personnes hébergées, une permission spéciale est requise pour consommer du cannabis dans le fumoir. Nous vous recommandons l’achat de produits non combustibles ou la consommation hors du terrain de votre centre selon les règles de la municipalité où vous êtes hébergé.

Tabac, alcool et cannabis (suite)

Il est possible de consommer de l'alcool dans la mesure où vous respectez la quiétude des autres personnes hébergées. Toutefois, vous devez entreposer vos bouteilles ou produits dans un endroit sécuritaire et difficilement accessible à tous.

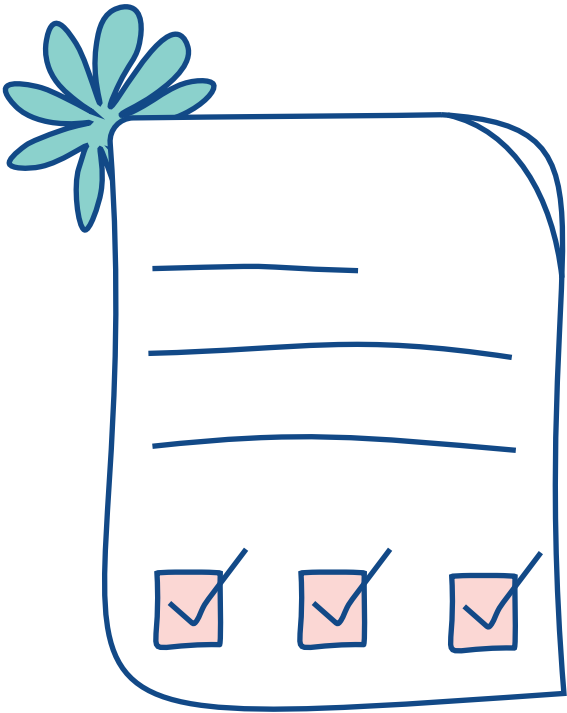
Dans certains cas, votre médecin devrait discuter avec vous des répercussions sur votre état de santé afin de vous permettre de bien comprendre et d'évaluer s'il y a des risques associés à votre médication et à la consommation d'alcool ou de cannabis. Il est recommandé d'en discuter avec votre équipe soignante afin de vous permettre de faire un choix éclairé.

Fouille et saisie

Des fouilles et des saisies peuvent parfois être effectuées dans certains contextes exceptionnels pour assurer la sécurité de tous.

Vous avez des droits importants, comme le droit à la vie privée, à la sécurité et à la dignité. Avant toute fouille ou saisie, le personnel doit d'abord envisager d'autres solutions avec vous. Si aucune alternative n'est possible, les raisons de la fouille ou saisie vous seront clairement expliquées. On vous indiquera ce qui est recherché, comment se déroulera la procédure et ce qui pourrait se passer si vous refusez.

Qualité des services



Qualité des services

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

Soucieux de vous offrir des services de grande qualité, nous apprécions recevoir vos commentaires et vos suggestions. Un formulaire d’appréciation vous sera acheminé régulièrement à cet effet. Sachez que tous vos commentaires seront analysés et portés à la connaissance des personnes concernées.

Deux fois par an, un **sondage de satisfaction** sur l’appréciation des services reçus ou offerts est envoyé aux personnes hébergées ainsi qu’aux personnes proches aidantes.

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

Toujours, dans un cadre confidentiel, la loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables, accorde au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de recevoir les plaintes et signalements relatifs aux situations de maltraitance.

Il est du devoir de toute personne (médecins, gestionnaires, employés, stagiaires, bénévoles) de déclarer tout comportement inacceptable à l’égard d’une personne hébergée. Cette politique vise à assurer des soins et services sécuritaires, respectueux et adaptés, dans un environnement sans abus, violence ou négligence.



Coordonnées

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Région de Jardins-Roussillon

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

Régions du Suroît, du Haut-Saint-Laurent et de Vaudreuil-Soulanges

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

Par courriel : insatisfaction-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Pour le mieux-être des personnes hébergées

Le Plan d’action pour l’hébergement de longue durée 2021 2026 – Pour le mieux-être des personnes hébergées (Plan d’action) vise à actualiser la vision, les principes directeurs et les orientations de la Politique d’hébergement et de soins et services de longue durée. Par les actions que le Plan d’action propose, il concrétise la volonté du gouvernement de transformer l’hébergement de longue durée en collaboration avec les usagers, leurs proches, les prestataires de services et les partenaires de la communauté.

Les 6 principes directeurs sont :

1. Respecter la dignité de la personne;
2. Permettre l’exercice des droits de la personne et soutenir son autodétermination;
3. Actualiser l’approche de partenariat entre l’usager, les proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux;
4. Viser le mieux-être de la personne hébergée;
5. Personnaliser les soins, les services et le milieu de vie;
6. Promouvoir et actualiser la bientraitance.

Comité des résidents

Dans votre milieu de vie, il existe un comité des résidents qui est composé de personnes hébergées, de leurs proches, de bénévoles ou de toutes personnes ayant à cœur le bien-être des personnes hébergées. Ce comité veille à vous renseigner sur vos droits et responsabilités, à promouvoir l'amélioration des conditions de vie, à évaluer votre degré de satisfaction et, au besoin, à vous accompagner dans la défense de vos droits et intérêts. Veuillez vous adresser à l'accueil pour obtenir les coordonnées de votre comité des résidents.

Comité qualité du milieu de vie

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

Comité orienteur des milieux de vie

Le comité orienteur des milieux de vie établit les grandes orientations visant à harmoniser les pratiques, à soulever les enjeux et à améliorer l'ensemble des milieux de vie du CISSS de la Montérégie-Ouest. Les personnes hébergées ont une voix à ce comité, qui tient des rencontres plusieurs fois par année.

S'impliquer dans un comité

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

En terminant

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



Notes personnelles



Numérisez le code QR
pour obtenir plus d'informations
sur nos services d'hébergement