



Bonjour
GUIDE CHSLD

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Québec 

Table des matières

Section 1

Présentation du CIUSSS
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

/04

Section 2

Présentation du centre
d'hébergement

/09

Section 3

Effets personnels
et informations utiles

/14

Section 4

Services administratifs
et auxiliaires

/21

Section 5

Votre sécurité

/24

Section 6

Qualité des services

/29



CHER RÉSIDENT, CHÈRE RÉSIDENTE,

Vous arrivez aujourd'hui dans votre nouveau milieu de vie. Toute l'équipe du centre est heureuse de vous accueillir afin que vous vous y sentiez chez vous.

Durant les prochaines semaines, vous découvrirez votre nouvel environnement. Vous apprendrez à connaître votre milieu de vie que nous espérons chaleureux et sécuritaire. Ici, dans votre milieu de vie, vous serez accompagné par un personnel qualifié, dévoué, attentif. Ils sont soucieux de la qualité des services qu'ils vous offrent.

Vous vivrez certainement une période d'adaptation, car il s'agit d'un changement majeur dans votre vie. Le personnel peut vous aider dans cette période de transition. N'hésitez pas à nous parler de vos besoins, de vos projets et de vos désirs. Notre engagement est de personnaliser vos soins et services. Notre objectif est de rendre votre expérience d'hébergement la plus satisfaisante possible tout en tenant compte des besoins de l'ensemble des personnes qui vivent dans le centre d'hébergement.

Tous les efforts seront réalisés pour que votre adaptation soit la plus paisible possible. Nous vous invitons, ainsi que vos proches, à profiter des services, des activités et des espaces intérieurs et extérieurs qui vous sont offerts... car vous êtes ici chez vous!



En espérant votre nouveau milieu de vie des plus agréables,

Sincèrement,

Madame Geneviève Archambault

*Directrice du programme de soutien
à l'autonomie des personnes âgées
(SAPA) - Hébergement*

SECTION 1

Présentation du CIUSSS
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal



Notre vision et nos valeurs

NOTRE VISION

Notre vision est de vous offrir des soins accessibles et qui s'adaptent à vos besoins ainsi qu'à la réalité d'un milieu de vie.

Essentiellement, nous souhaitons l'excellence des soins et services. Nous avons une organisation ouverte sur le changement et les idées nouvelles. Notre approche vise un partenariat entre vous et nous pour vous offrir une expérience humaine positive.

NOS VALEURS

Chacune de nos décisions et de nos actions sont portées par les valeurs suivantes :



LE RESPECT

En centre d'hébergement, le respect dicte les règles pour votre épanouissement et celui du milieu de vie. Il incite à faire preuve d'écoute, d'ouverture et d'empathie à votre égard et à l'égard de votre entourage. C'est le respect qui nous incite à reconnaître les différences et les forces de tout un chacun. Il vous permet d'exercer votre liberté de choix et de parole.



LA COLLABORATION

Notre souhait est de travailler avec vous et vos proches comme une équipe. L'objectif de notre partenariat est centré sur vos projets, vos besoins, les soins et services pour y répondre dans le contexte d'un milieu de vie communautaire. Par des communications claires et adaptées, nous voulons vous permettre de prendre part aux discussions avec les différents professionnels de la santé.



L'ENGAGEMENT

L'engagement c'est le désir de se dépasser des différents professionnels de la santé. L'équipe s'engage à améliorer sans relâche la qualité du milieu de vie afin de répondre à vos besoins, vos attentes et vous permettre de vous sentir en sécurité.



LA PASSION

La passion est l'enthousiasme, la volonté d'innover, de concevoir de nouvelles pratiques et de les réaliser avec énergie. C'est de créer un milieu de vie qui vous ressemble avec ses particularités qui évoluent selon l'implication de tous.

Nos centres d'hébergements

Le CCSMTL compte **17 centres d'hébergement** de soins de longue durée dans **3 secteurs de Montréal**. Chaque centre d'hébergement a ses particularités et son histoire. Ils sont des milieux de vie sont adaptés, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, afin d'accueillir les personnes en grande perte d'autonomie.

17

SECTEUR DES FAUBOURGS, PLATEAU MONT-ROYAL ET SAINT-LOUIS-DU-PARC

- Centre d'hébergement Émilie-Gamelin
- Centre d'hébergement Armand-Lavergne
- Centre d'hébergement du Manoir-de-l'Âge-d'Or
- Centre d'hébergement Jean-De La Lande
- Centre d'hébergement Ernest-Routhier
- Centre d'hébergement Paul-Bruchési
- Centre d'hébergement Paul-Émile-Léger
- Hôpital chinois de Montréal

SECTEUR DE VERDUN, CÔTE-SAINT-PAUL, SAINT-HENRI ET POINTE-SAINT-CHARLES

- Centre d'hébergement Champlain
- Centre d'hébergement de Saint-Henri
- Centre d'hébergement de Verdun
- Centre d'hébergement des Seigneurs
- Centre d'hébergement Louis-Riel
- Centre d'hébergement Réal-Morel
- Centre d'hébergement Yvon-Brunet

SECTEUR DU CIUSSS DU CENTRE-OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

- Centre d'hébergement Alfred-Desrochers
- Institut universitaire de gériatrie de Montréal (IUGM), Pavillon Côte-des-Neiges

Nos approches

APPROCHE « MILIEU DE VIE »

L'approche « milieu de vie » vise à vous offrir un milieu de vie de qualité, dynamique, chaleureux et rassurant. Dans ce milieu de vie, on vous offre des opportunités d'exercer vos choix, tant dans votre vie privée que dans la vie communautaire.

FONDEMENTS DE L'APPROCHE « MILIEU DE VIE »

- La reconnaissance de la personne humaine dans sa globalité
- La reconnaissance du fait que les résidents sont chez eux
- Une organisation de services qui permet de donner aux résidents le pouvoir et le contrôle sur leur vie dans la mesure de leur capacité
- Un souci du respect et de la dignité des résidents
- La compassion et l'empathie sont la base de chaque geste et ils sont au cœur de chaque décision

L'approche « milieu de vie » signifie aussi la création d'une relation de confiance et rassurante dès le premier contact et tout au long du séjour en hébergement.

APPROCHE PALLIATIVE

L'approche « palliative » est un partenaire de votre trajectoire de vie. On vous accompagnera dans les derniers moments en mettant à contribution des professionnels de la santé de toutes disciplines pour répondre à vos besoins. Nous répondrons aux besoins que vous exprimez et ceux que nous aurons identifiés. Notre programme de soins palliatifs inclut de la médication pour soulager la souffrance et le stress qui accompagnent souvent les derniers moments.

APPROCHE DE TOUT CŒUR AVEC VOUS

L'approche « de tout cœur avec vous » vise à ce que toutes nos actions soient empreintes d'empathie et de compassion. Nous souhaitons que la relation que nous créerons ensemble soit la meilleure possible pour que votre expérience de vie au centre d'hébergement soit positive.

APPROCHE PAR REGROUPEMENT DE RÉSIDENTS SELON LEUR ÉTAT DE SANTÉ (MICRO-MILIEUX)

Nos centres d'hébergement accueillent des gens qui présentent différents profils. Certains sont en perte d'autonomie physique, d'autres ont des pertes au niveau cognitif. Certains ont des difficultés d'adaptation qui peuvent provoquer des comportements perturbateurs. Quelques-uns ont des déficiences intellectuelles. Toutes ces personnes ont besoin d'une approche bien particulière afin de répondre à leurs besoins. C'est pourquoi dans certains de nos centres d'hébergement se trouvent des unités spécialisées que nous appelons « micro-milieus ».

Notre code d'éthique

Centre intégré universitaire
de santé et des services sociaux
du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

PLUS FORT
AVEC VOUS



Le CCSMTL s'est doté d'un code d'éthique qui confirme **notre engagement envers vous**. Il guide nos comportements dans notre désir d'offrir des services de qualité et d'entretenir des relations saines. Notre code d'éthique vous informe, ainsi que vos proches, sur vos droits. Il précise aussi les actions que vous-même et vos proches pouvez poser pour améliorer votre expérience de soins et de services.

Québec 

SECTION 2

Présentation du centre d'hébergement



Bienvenue à votre centre d'hébergement

Le jour de votre arrivée est un événement important pour vous et vos proches. C'est aussi un événement important pour nous. Voici les personnes qui faciliteront votre arrivée au centre d'hébergement :

L'INTERVENANT ACCOMPAGNATEUR PAB

- C'est la personne qui s'occupe de votre accueil au centre d'hébergement. Elle fait le lien entre vous, vos proches et les membres de l'équipe. Elle s'assure que tout le monde connaisse vos habitudes de vie.
- L'intervenant accompagnateur vous remettra le document intitulé « Histoire de vie ». Vous pourrez prendre le temps de le compléter dans les jours qui suivront votre arrivée. Si vous en avez besoin, il pourra vous aider à le compléter.
- Il vous aidera à vous installer et vous présentera à vos voisins ainsi qu'aux membres du personnel de l'unité de vie.

VOTRE RÉPONDANT

- C'est une personne significative (ex. : ami, frère, sœur, enfant) que vous désignerez dans les premiers jours qui suivront votre arrivée au centre.
- Elle nous guidera dans la prise de décisions qui vous concernent si, de façon temporaire ou permanente, vous n'êtes plus en mesure de le faire.
- Si vous avez mandaté une personne légalement, il est important d'en informer votre infirmière. Elle va inscrire cette information dans votre dossier.



L'histoire de vie sert à mieux vous connaître. Elle nous permet de discuter avec vous de sujets qui vous intéressent vraiment ainsi que de personnaliser nos soins et nos services. Par exemple, vous pourrez nous informer de vos préférences d'horaire de lever et de coucher.

Présentation des différents membres du personnel

Notre équipe est là pour vous accompagner dans votre quotidien. Voici les différents membres de l'équipe et le rôle qu'ils joueront dans votre nouveau milieu de vie :

L'ÉQUIPE DE GESTION

GESTIONNAIRE RESPONSABLE DU CENTRE D'HÉBERGEMENT

- Le gestionnaire responsable de site est la personne responsable de la planification, de la coordination ainsi que du contrôle de tous les soins et services dans le centre d'hébergement. Il s'assure que vous et les autres résidents êtes dans un milieu de vie sécuritaire. Il s'assure que vous avez des soins et services de qualité, en quantités suffisantes et de façon continue.

CHEF D'UNITÉ

- Le chef d'unité est la personne responsable de l'unité de vie où vous habitez et ce, 24 h/24, 7 j/7.
- Il est responsable de la qualité des soins et des services, de la gestion de risque et du respect des normes en vigueur.
- Il est le premier répondant pour toute vos questions ou demandes. Il accueille les demandes, les suggestions et les insatisfactions, et assure le suivi.

L'unité de vie est l'environnement où se trouve votre chambre ainsi que celles d'autres personnes hébergées.

LE CHEF D'ACTIVITÉS DE SOIR, DE NUIT ET DE FIN DE SEMAINE

- En l'absence du chef d'unité, le chef d'activités s'assure, le soir, la nuit et la fin de semaine, de la poursuite des activités cliniques et des soins dispensés par les professionnels.

L'ÉQUIPE CLINIQUE

L'INFIRMIÈRE ASSISTANTE DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT (ASI)

- C'est la personne qui assiste le chef d'unité.
- Elle planifie, supervise et coordonne les activités de l'unité de vie.
- Elle est responsable de l'organisation des services qui vous sont offerts.

L'INFIRMIÈRE CHEF D'ÉQUIPE

- C'est la personne qui évalue votre état de santé, vous donne des soins et veille à la qualité des soins et services que vous recevez.

L'INFIRMIÈRE AUXILIAIRE

- C'est la personne qui contribue avec l'infirmière à l'évaluation de votre état de santé et qui réalise vos soins et traitements (médicaments, pansements, traitements divers).

LE PRÉPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES

- C'est la personne qui vous offre le soutien et l'accompagnement dans vos activités quotidiennes (exemple : bain, hygiène personnelle, alimentation, déplacements).
- Il veille, de façon continue, à votre confort en s'assurant de combler vos différents besoins. Il travaille en collaboration avec l'équipe de soins et services.

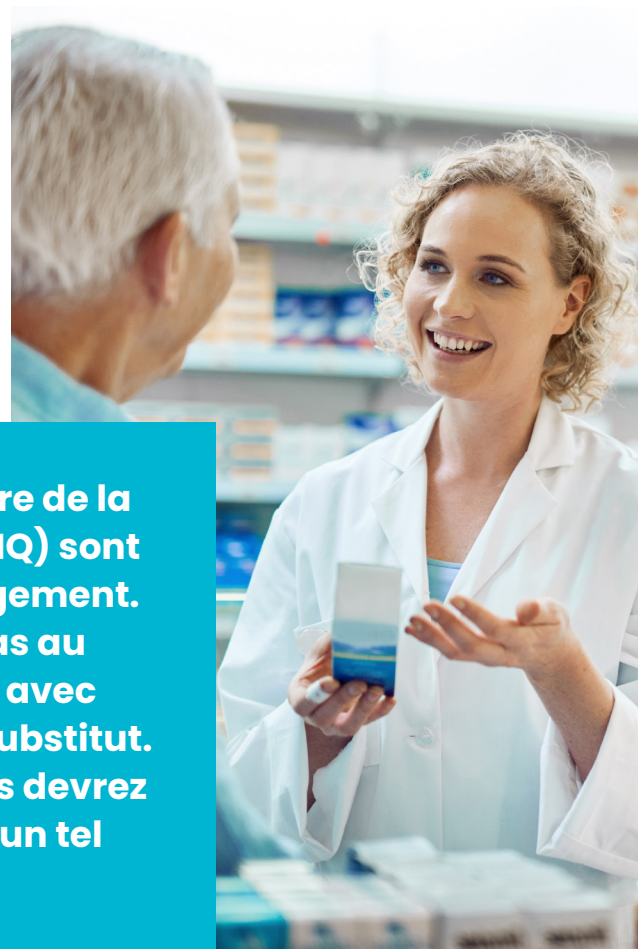
LE MÉDECIN DE L'UNITÉ DE VIE

- Il assure votre suivi médical en fonction de votre état de santé.
- Un médecin de garde peut être joint 24 h/24, 7 j/7
- Il établit avec vous un niveau d'intervention médicale et de réanimation cardiaque.

N'oubliez pas d'aviser votre médecin et votre infirmière si vous utilisez des médicaments en vente libre ou des produits naturels. Ils ont parfois des effets indésirables avec les médicaments qu'on vous prescrit.

LE PHARMACIEN

- Le pharmacien est responsable des prescriptions médicales, de la conservation, du contrôle et de l'utilisation adéquate des médicaments.
- Il travaille en étroite collaboration avec le médecin et l'équipe de soins.
- Un service de pharmacie est dédié à chaque centre d'hébergement.



Les médicaments qui sont inscrits au formulaire de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) sont inclus dans vos frais de contribution à l'hébergement. Si on vous prescrit un médicament qui n'est pas au formulaire de la RAMQ, le pharmacien pourra, avec l'accord de votre médecin, vous proposer un substitut. S'il n'est pas possible d'avoir de substitut, vous devrez payer ce médicament. Nous vous aviserons si un tel cas se présente.

L'ÉQUIPE DE RÉADAPTATION

- Elle est composée de professionnels en physiothérapie et en ergothérapie. Elle vous rendra visite afin d'évaluer vos capacités physiques (exemple : marcher, sortir du lit, se lever et s'asseoir)
- Elle vous recommande, au besoin, certaines aides techniques et effectue un prêt d'équipement (exemple : canne, marchette, fauteuil roulant).
- Une adaptation de votre environnement physique pourrait être effectuée. Elle vise à faciliter votre orientation dans l'espace et vous assurer des déplacements sécuritaires.



Si vous possédez déjà une aide technique

Vous pouvez l'apporter lors de votre arrivée au centre. Les intervenants en réadaptation s'assureront que cette aide technique est bien adaptée pour vous, qu'elle favorise votre autonomie et votre sécurité ainsi que celle des personnes qui travaillent auprès de vous.

LES HYGIÉNISTES DENTAIRES

- Elles collaborent avec l'équipe de soins ainsi qu'avec les dentistes et denturologistes qui interviennent dans nos centres d'hébergement.
- Elles offrent des services préventifs (exemple : nettoyage, détartrage des dents et des prothèses dentaires).
- Elles offrent du soutien à l'équipe de soins pour l'évaluation de la santé buccodentaire et les soins quotidiens d'hygiène de la bouche.

L'ÉQUIPE DE NUTRITION

- Elle est composée des techniciennes en nutrition ainsi que des nutritionnistes.
- La technicienne en nutrition s'assure que le menu répond à vos goûts et à vos préférences.
- La nutritionniste procède à l'évaluation de votre état nutritionnel et recommande un traitement approprié (texture des aliments), qui correspond à vos besoins.

L'ÉQUIPE PSYCHOSOCIALE

- Elle est composée des travailleurs sociaux et des éducateurs spécialisés.
- L'intervenant psychosocial travaille afin de résoudre les difficultés personnelles ou comportementales auxquelles vous pourriez faire face.
- Il vous accompagne ainsi que vos proches lors de difficultés d'adaptation au nouveau milieu de vie, de difficultés liées aux pertes de capacités physiques et psychiques ou lors de conflit avec vos proches.
- Le travailleur social sera le professionnel qui vous accompagnera lors d'un besoin de protection légal (exemple : l'ouverture d'un régime de protection).

L'ÉQUIPE DE SOINS SPIRITUELS

- Les intervenants en soins spirituels offrent un service d'accompagnement et de soutien à la vie spirituelle et, au besoin, religieuse. Ce service est pour vous, mais également pour vos proches. Ce service se veut respectueux des valeurs et des croyances de chacun.

L'ÉQUIPE D'ANIMATION ET LOISIR

- Elle contribue à créer un milieu de vie stimulant. Elle vous offre diverses activités dans une programmation qui change tous les mois.
- Pour découvrir les activités de loisirs offertes en CHSLD, visitez le site web du CCSMTL, dans le moteur de recherche, inscrire le nom du centre d'hébergement pour vous rendre sur la page de ce centre. Vous y trouverez la programmation de loisirs.

LE SERVICE DE BÉNÉVOLES

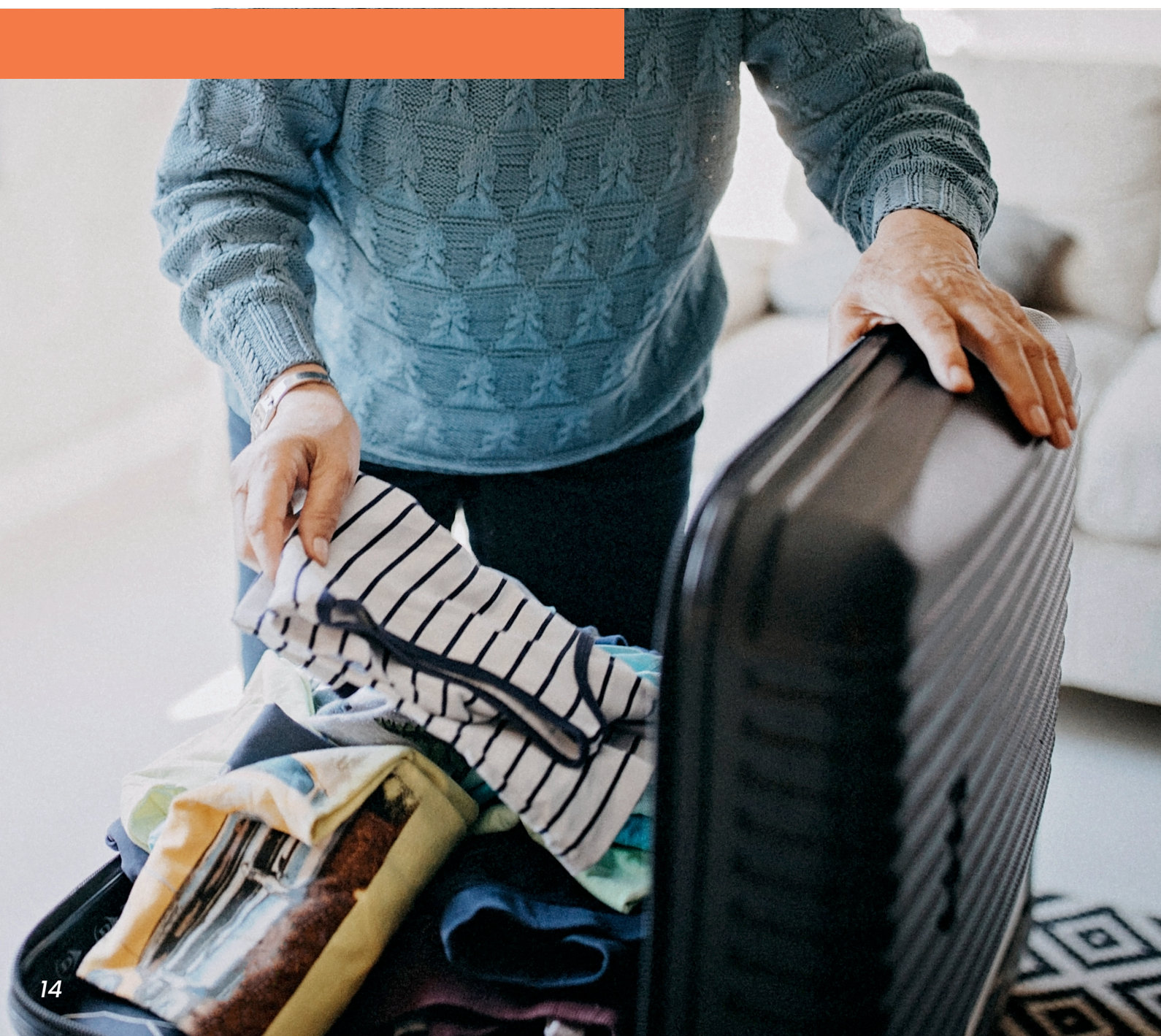
- Dans nos 17 centres d'hébergement de soins de longue durée, les bénévoles collaborent avec les intervenants locaux pour favoriser votre bien-être et votre épanouissement.

LES STAGIAIRES

- L'engagement et la collaboration font partie de nos valeurs et se réalisent entre autres à travers diverses activités de formation. Il se peut donc que les professionnels soient accompagnés de stagiaires lors des soins et services qui vous sont offerts. Les stagiaires sont sous supervision constante et les soins et services qui leur sont confiés sont adaptés à leur niveau de compétence. Vous pouvez donc être assuré de soins sécuritaires et de qualité.

SECTION 3

Effets personnels
et informations utiles



Vos effets personnels

Nous vous recommandons d'apporter des vêtements de rechange pour une période d'au moins 10 jours. Assurez-vous qu'ils soient adaptés aux saisons (par ex. : pour les sorties médicales ou sur la terrasse). Privilégiez des vêtements qui sont faciles à laver (lavables à l'eau et sans repassage).

EXEMPLE DE VÊTEMENTS :

- Chemisiers ou chandails
- Robe de chambre
- Vêtements de nuit
- Robes ou pantalons
- Bas courts ou chaussettes
- Chaussures, bottes et/ou pantoufles avec semelle antidérapante
- Sous-vêtements
- Vestes
- Manteau de printemps et manteau d'hiver, tuque, gants ou mitaines et foulard



ENTRETIEN ET IDENTIFICATION DE VOS VÊTEMENTS

- Chacun de vos vêtements doit être identifié avec une étiquette.
- Chaque étiquette doit contenir votre nom et prénom ainsi que le numéro de votre chambre.
- Le coût et la pose des étiquettes sont à vos frais. Nous pouvons vous suggérer des ressources qui pourront le faire pour vous.
- Un service gratuit d'entretien de vos vêtements vous est offert. Les vêtements délicats nécessitant un nettoyage à sec ou à la main doivent être nettoyés à l'extérieur à vos frais.
- Si vous le désirez, il est possible que vos proches réalisent l'entretien de vos vêtements.
- Nos centres d'hébergement disposent d'appareils pour le lavage et le séchage que vous pouvez utiliser sans frais. Informez-vous des modalités à votre unité de vie.

La literie ainsi que les serviettes et débarbouillettes sont fournies par le centre d'hébergement ainsi que l'entretien. Toutefois, afin de personnaliser votre chambre, il est possible d'apporter des effets personnels comme un couvre-lit ou autres objets décoratifs. Si vous décidez d'apporter ces items, sachez que le centre n'est pas responsable de leur entretien pour éviter de les perdre.

ARTICLES D'HYGIÈNE PERSONNELLE FOURNIS PAR LE CENTRE

- Brosse à dents
- Brosse à prothèse dentaire
- Dentifrice pour prothèse dentaire
- Dentifrice pour les dents naturelles
- Rince-bouche
- Contenant pour prothèses dentaires
- Désodorisant
- Shampoing
- Crème hydratante pour le corps
- Mouchoirs de papier
- Mousse à raser
- Rasoir jetable (lorsque le rasoir électrique ne peut être utilisé)
- Savon pour le corps

Le centre achète des produits en vrac. Il n'y a pas de choix de la marque des produits fournis. Si vous désirez utiliser des produits ou des marques spécifiques, vous devez vous les procurer et en assumer les coûts.

IDENTIFICATION DES AIDES À L'AUTONOMIE

Nos hygiénistes dentaires ainsi que des professionnels tels que les audioprothésistes et les optométristes offrent un service de gravure afin de les reconnaître.

Aménagement de votre chambre



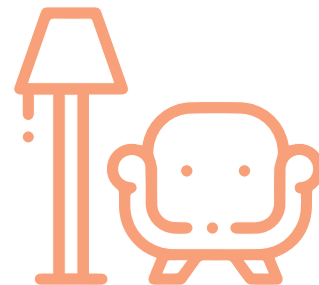
L'ameublement de la chambre est fourni en fonction de votre mobilité, de votre condition physique et de l'espace disponible. Le mobilier qui est mis à votre disposition comporte habituellement un lit, une table de chevet, une table roulante, un fauteuil et une garde-robe.

**Notre mobilier comprend
un tiroir muni d'une clé.
Assurez-vous d'y déposer
vos objets de valeur.**

Nous vous encourageons à personnaliser votre chambre. Décorez-la selon vos goûts avec les objets et les souvenirs qui vous sont chers.

Par exemple, vous pouvez apporter :

- Un poste de radio
- Un réveille-matin
- Une petite table
- Une lampe de chevet
- Un téléviseur
- Un ventilateur
- Des cadres



Une évaluation de votre nouvel environnement sera faite afin d'assurer votre sécurité et celle des personnes qui travaillent auprès de vous. Il est important de savoir que pour des mesures de sécurité, tout ajout d'ameublement doit être autorisé par votre chef d'unité de vie.

POUR VOTRE SÉCURITÉ

- Il est interdit de procéder à des installations fixées au mur ou au plancher. Tout matériel électrique, rallonge ou barre de surtension doit être vérifié par notre service des installations matérielles.
- Les articles suivants sont interdits dans les chambres : bouilloire, four à micro-ondes cafetière, grille-pain, plaque chauffante, four grille-pain, appareil de cuisson, gros réfrigérateur (un frigo d'une grandeur maximale de 4,2 pieds cubes est autorisé). Le chef d'unité de vie pourra vous donner plus d'informations sur les possibilités d'aménagement de votre chambre.
- Les prises électriques rouges sont strictement réservées aux appareils médicaux. Vous ne devez jamais les utiliser.

Changement de chambre

Au cours de votre séjour, autant que possible, **vous ne changerez pas de chambre** à moins d'en faire la demande. Si votre chambre ne correspond pas à vos attentes, vous pouvez adresser une demande de changement de chambre à votre chef d'unité de vie.

Il arrive toutefois que nous devions changer certains résidents de chambre pour répondre à des besoins particuliers. Bien que nous tentions d'éviter ce genre de situation, si cela devait arriver, nous allons vous en sere informé avant.

Téléphone, télévisions et internet

- Vous pouvez avoir une télévision dans votre chambre.
- Les télévisions à écran plat doivent être fixées avec un support mural. L'installation doit être effectuée par l'équipe de service technique du centre (sans frais). Il est important de vérifier la taille maximale du téléviseur permise avant de l'apporter.
- Les coûts d'installation et d'utilisation d'un service de câblo-distribution et/ou de téléphonie dans votre chambre sont à vos frais. Si vous souhaitez en bénéficier, vous devrez communiquer avec un fournisseur de services (exemple : Videotron, Bell).
- Le WIFI est disponible gratuitement dans nos centres d'hébergement.

Tous les salons communautaires des unités de vie possèdent une télévision.

Un téléphone est disponible pour des besoins ponctuels sur les unités de vie.





Visites et sorties personnelles

- Vous pouvez recevoir de la visite en tout temps, selon l'horaire qui vous convient, dans le calme, en respect des autres résidents.
- Des salons, des salles d'activités et des espaces communs sont bien aménagés pour recevoir vos visiteurs.
- Lorsque vous planifiez une sortie, nous vous demandons d'aviser l'infirmière de votre unité de vie le plus tôt possible. Ceci nous permet de bien organiser les aspects pratiques de votre sortie, dont la préparation de vos médicaments.
- Au besoin, nous pouvons vous assister dans l'organisation de votre transport, mais nous ne pouvons en assumer les frais.

Certaines conditions de santé pourraient limiter vos déplacements. Celles-ci pourront être évaluées avec l'équipe de soins pour trouver des solutions.

Rendez-vous médicaux

- Un transport aller-retour peut être organisé par le centre lorsque vous devez vous rendre à un rendez-vous médical, à la demande de votre médecin traitant.
- Nous privilégions que vous soyez accompagné par un membre de votre famille, sinon un intervenant vous accompagnera à votre rendez-vous.

Courrier et journaux

- Il est possible de recevoir votre courrier et vos journaux au centre d'hébergement.
- Vous pouvez le recevoir à votre chambre ou le récupérer à la réception.
- Si un proche gère votre courrier, nous lui suggérons de le faire acheminer à son domicile.

Animaux domestiques

- Il est malheureusement impossible d'avoir un animal de compagnie au centre d'hébergement.
- Vos proches pourront vous visiter avec un animal de compagnie. Pour des raisons de sécurité, d'hygiène et de droit collectif, l'animal devra être gardé en laisse ou dans une cage de transport pour circuler dans l'établissement.
- Des activités de zoothérapie sont organisées dans votre centre.

Stationnement

- Le stationnement est géré par une entreprise privée. Il est payant en tout temps.
- Selon l'emplacement du centre, il se peut que les places soient limitées.
- Si vos proches comptent venir plusieurs fois par semaine au centre, il est possible de s'inscrire afin de bénéficier d'une gratuité. Renseignez-vous à l'accueil.



Audioprothésiste, dentiste, denturologiste et optométriste

- Les centres d'hébergement ont prévu des ententes avec divers professionnels spécialisés afin de répondre aux besoins des personnes hébergées ne pouvant se déplacer.
- Pour le coût d'achat ou de remplacement de vos prothèses ou de vos lunettes, il existe un programme de subvention pour répondre à des besoins spéciaux. Le pourcentage que vous aurez à payer est fixé par la RAMQ.
- Pour plus d'informations, poser vos questions à votre infirmière ou consulter le dépliant « Guide d'accueil - comptabilité ».



Coiffure

- Le service d'une coiffeuse est disponible dans l'ensemble des centres d'hébergement.
- L'horaire ainsi que les tarifs vous seront précisés lors de votre arrivée.
- Veuillez-vous adresser à votre intervenant accompagnateur PAB afin de connaître les modalités pour prendre un rendez-vous.

Ressources privées

Si vous choisissez de recevoir des services privés, tels qu'une personne pour vous tenir compagnie ou d'autres services, informez votre infirmière afin qu'elle vous explique la politique concernant les droits et les responsabilités qui règlementent de tels services.

Cadeaux et pourboires

Les équipes du CHSLD apprécient toute forme d'expression de reconnaissance verbale ou écrite de votre part ou celle de votre famille. Cependant, en regard de la politique de notre établissement, les membres du personnel sont dans l'obligation de refuser tout avantage relatif à l'exercice de leurs fonctions. Par conséquent, les pourboires et les cadeaux à des membres spécifiques du personnel, aux bénévoles ou aux stagiaires ne peuvent être acceptés. Des cadeaux s'adressant à l'ensemble de l'équipe ou des gâteries à partager peuvent toutefois être autorisés.

Libération de la chambre

Avant de venir vivre au centre d'hébergement, vous avez possiblement eu à attendre pendant une période qui s'avère parfois assez longue. Afin de contribuer à rendre ce temps d'attente le plus court possible pour les personnes qui sont en attente, nous demanderons aux proches de récupérer vos effets personnels dans les 24 heures qui suivront votre départ.

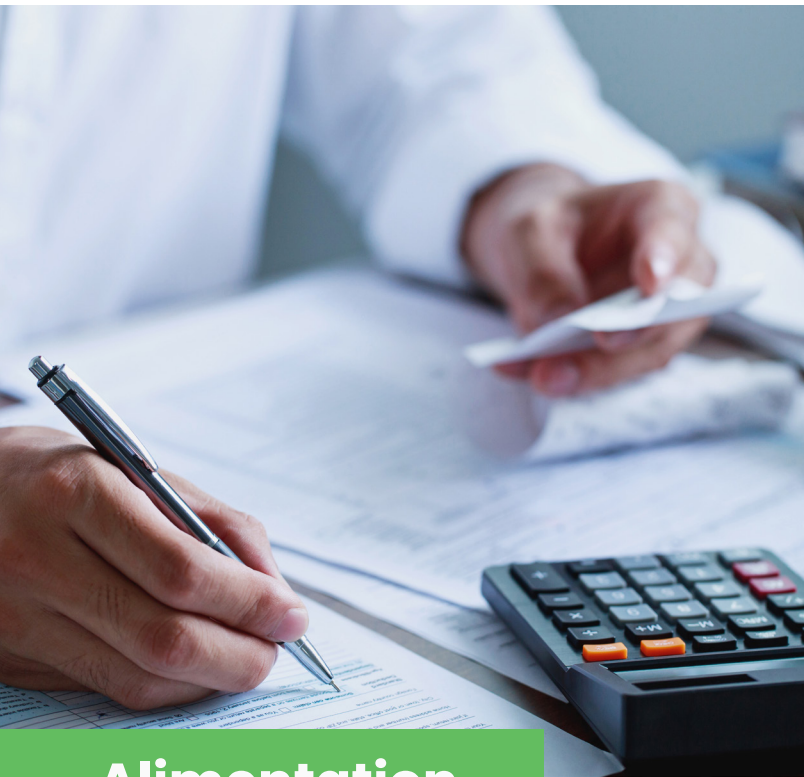
Pour la majorité des personnes hébergées, le centre d'hébergement est le dernier lieu de vie. Lorsqu'une personne nous quitte définitivement, sa famille et ses proches vivent une période éprouvante. Nous serons présents auprès de votre famille dans ces moments difficiles et leur offrirons notre soutien pour cette dernière étape.

SECTION 4

Services administratifs et auxiliaires



Fiducie, comptabilité et frais d'hébergement



Le service de fiducie est disponible si vous désirez avoir accès à vos ressources financières sur place. Nous vous offrons la possibilité d'ouvrir un compte en fiducie. Assurez-vous d'y être admissible en consultant le document « Guide d'accueil - Comptabilité » joint à votre pochette d'accueil.

Un membre de l'équipe du service de la comptabilité communiquera avec vous ou votre représentant légal afin d'établir le montant et les modalités de paiement de votre hébergement.

Si vous avez besoin de plus amples informations sur le service de gestion financière, nous vous invitons à joindre le service de la fiducie. Des informations complémentaires sont disponibles dans le document intitulé « Guide d'accueil – Comptabilité ».

Alimentation

- Les services alimentaires vous préparent des repas équilibrés en se rapprochant de vos goûts et de vos habitudes de vie.
- L'équipe des services alimentaires participe aux différentes activités thématiques en offrant des menus de circonstance (exemple : repas de cabane à sucre, repas de célébration lors de la période des fêtes).
- Le menu varie selon les saisons.
- 3 semaines de menu sont offertes, avec un choix de 2 mets à chaque repas. Le menu est cyclique, donc il recommence à la fin de la troisième semaine.
- 2 collations par jour sont offertes.
- Le menu ainsi que l'horaire des repas sont affichés à l'entrée des salles à manger ainsi que dans les unités de vie.
- Vos proches peuvent prendre le repas avec vous. Vous pouvez manger à la salle à manger de l'unité de vie ou dans la salle à manger du centre.
 - Pour connaître le coût d'un repas pour les visiteurs, informez-vous auprès de la réception du centre d'hébergement.

Vous avez des commentaires ou des suggestions concernant les repas ainsi que les collations qui vous sont servis? Nous aimerions les entendre! Laissez votre message à la coordination des services alimentaires au numéro de téléphone suivant: 514 413-8721 ou écrivez-nous à l'adresse servicesalimentaires.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca.

Hygiène et salubrité

- L'équipe de l'hygiène et salubrité s'assure de la propreté et désinfecte les aires communes et les unités de vie.
- Elle joue un rôle important dans la prévention des infections.
- Vous bénéficiez de ce service sans frais lors de l'entretien régulier de votre chambre.

Installations matérielles

- Le service d'entretien des installations matérielles est responsable d'effectuer les réparations, l'entretien et l'aménagement des lieux de façon à vous offrir des espaces confortables et sécuritaires.
- Si vous souhaitez installer des éléments de décoration personnalisés dans votre chambre, demandez à votre intervenant accompagnateur PAB. Ce dernier obtiendra le soutien nécessaire de la part du personnel du service des installations matérielles.



SECTION 5

Votre sécurité



Prévention des infections

Un milieu de vie est un endroit où plusieurs personnes se côtoient. Chacune de ces personnes a donc un rôle à jouer dans la sécurité de tous :

- Les visiteurs se lavent les mains à leur arrivée et à leur sortie du centre.
- Les visiteurs évitent de visiter leur proche s'ils ont de la fièvre ou des symptômes qui pourraient être contagieux. Notamment des symptômes de grippe, de covid-19 ou de gastroentérite.
- Les employés adoptent les mesures de prévention universelles en tout temps.
- Tous respectent les mesures temporaires pour contrôler les infections (restriction de visite, mise en isolement, port de blouse ou masque, etc.).
- Tous prennent connaissance des communiqués émis par le centre et de l'information diffusée sur les écrans numériques.

Sécurité de vos biens

Nous vous conseillons de conserver vos objets de valeurs (exemple : montre, bijoux, argent comptant, papiers officiels) dans un tiroir fermé à clé. Vous êtes responsable de la protection de vos effets personnels, sauf si votre état physique ou psychologique ne vous le permet pas.

Le centre d'hébergement n'est pas responsable des objets personnels brisés ou disparus, à l'exception d'une situation où de la négligence ou de l'imprudence de l'établissement ou de son personnel serait démontrée. Vous pourrez faire une réclamation en remplissant un formulaire disponible au poste de votre unité de vie.

Environnement sans fumée



Nous souhaitons offrir à tous un environnement sans fumée. Toutefois, la loi concernant la lutte contre le tabagisme permet aux CHSLD de rendre disponible un local dédié et ventilé pour les résidents fumeurs.

- Le fumoir est réservé aux résidents seulement.
- Il est strictement interdit de fumer ou d'utiliser une cigarette électronique dans votre chambre ainsi que dans les aires communes du centre d'hébergement.
- Il est interdit de fumer ou d'utiliser la cigarette électronique à moins de 9 mètres des portes (des pointillés bleus sur le sol marquent la limite à respecter).
- L'usage du cannabis est interdit partout à l'intérieur des centres d'hébergement y compris dans les fumoirs ainsi que sur le terrain du centre.
- Afin de réduire les risques associés à l'usage du tabac, notamment les risques d'incendies ou de brûlures, seules les personnes, dont la capacité à fumer de façon sécuritaire évaluée par l'équipe interdisciplinaire, peuvent accéder au fumoir. Le port du tablier ignifuge est obligatoire pour toutes les personnes qui vont dans le fumoir.
- Si vous désirez arrêter de fumer, nous pourrions vous soutenir gratuitement. Informez-vous auprès de votre infirmière.

Système d'appel au personnel

- Chaque lit et chaque salle de toilette est muni d'une cloche d'appel.
- Utilisez-la si vous avez besoin des services du personnel soignant et n'hésitez pas à vous faire expliquer son fonctionnement si vous avez des interrogations.

Système anti-fugue

- Les unités de soins sont équipées d'un système anti-fugue afin d'améliorer la sécurité des personnes ayant des troubles cognitifs tout en leur laissant une liberté de mouvement.
- Nous vous invitons à porter une attention particulière à leur présence près des ascenseurs et des sorties.
- N'hésitez jamais à demander des précisions à un employé si l'accès à l'extérieur vous semble risqué pour une personne hébergée.

Prévention des incendies



- Tous les centres d'hébergement disposent d'un système d'alarme incendie conforme aux normes en vigueur.
- Chaque chambre est munie d'un détecteur de fumée.
- Tous nos sites rencontrent les exigences en matière de protection incendie, notamment sur les systèmes de gicleurs.



INFORMATIONS IMPORTANTES

- **Flamme nue :** Il est interdit d'utiliser des « feux de Bengale » ou des chandelles dans le centre d'hébergement puisqu'ils sont susceptibles de causer de fausses alarmes ou pire, d'initier un incendie pouvant porter atteinte à la sécurité de tous.
- **Décoration :** Si vous désirez décorer votre chambre, nous désirons vous informer qu'il est interdit d'utiliser des décorations faites de matériaux combustibles, sinon, ceux-ci devront être ignifugés (rendre inflammable).
- **Rallonges et multiprises électriques :** Si vous avez besoin de rallonges électriques pour brancher vos appareils, il faudra vous procurer ceux portant l'accréditation CSA ou ULC. Les multiprises sans disjoncteur sont interdites, car elles sont susceptibles d'excéder la capacité électrique du centre d'hébergement et peuvent causer un incendie. Nous nous assurerons également que la présence de fils n'entrave pas votre sécurité ou celle des employés qui travaillent auprès de vous.

Gestions des risques

Dans un milieu de soins et de services, malgré les protocoles en prévention des risques bien établis, il se peut que des événements indésirables se produisent. Un événement indésirable est une situation qui peut nuire à la santé ou la sécurité d'une personne. C'est aussi un événement qu'on aurait pu éviter.

Tous les événements indésirables qui surviennent au cours de soins ou de services sont déclarés et analysés. Des solutions sont ensuite proposées pour améliorer nos pratiques et prévenir la répétition. Lorsqu'un événement indésirable survient, le résident concerné est :

- Immédiatement pris en charge par les équipes de soins
- Informé des conséquences de l'accident sur sa condition de santé
- Informé et consulté sur les mesures de prévention mises en place pour éviter qu'il se reproduise

En tant que résident, vous êtes notre partenaire dans ce processus. Votre collaboration est utile pour nous permettre d'identifier les situations à risques de façon proactive. Votre collaboration permet de mettre en place des mesures pour les éviter, pour mieux vous soutenir lors d'un accident. Cette collaboration est essentielle pour éviter que des événements semblables ne se reproduisent à l'avenir.

Comité d'amélioration continue

Chaque centre d'hébergement compte un comité d'amélioration continue composé d'employés, de gestionnaires ainsi que de membres du comité de résidents ou du comité d'usagers. Son rôle est d'identifier des objectifs d'amélioration continue de la qualité des services notamment en lien avec les sondages de satisfaction complétés par les résidents.



SECTION 6

Qualité
des services



Comité de résidents/usagers



Le Comité de résidents/usagers est là pour vous aider. Il est composé de personnes bénévoles élues par les résidents du centre d'hébergement. Il est autonome dans son fonctionnement et reconnu par l'établissement auquel il est rattaché. Ses valeurs sont centrées sur l'écoute, le respect et la sécurité des résidents. Leurs principaux rôles sont de :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, le comité peut l'accompagner dans la démarche de défense de ses droits et ses intérêts en tant que résident, auprès de l'établissement ou de toute autorité compétence.

Insatisfaction

Bien que tout soit mis en œuvre pour assurer la qualité et la disponibilité des services, il peut arriver que vous ayez le sentiment de ne pas avoir obtenu les services auxquels vous aviez droit. Si cette situation se présente, vous pouvez exprimer votre insatisfaction en toute confiance.

- Discutez-en d'abord avec le chef d'unité de vie, puisque cette personne est responsable de votre bien-être, en premier lieu.
- Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de la démarche ou si vous jugez que la situation le requiert, vous pouvez formuler une plainte verbale ou écrite.
- Le comité des résidents/usagers peut vous accompagner si vous le souhaitez dans la démarche de porter plainte.

Le commissaire et son équipe assurent l'évaluation et le traitement de toutes les plaintes faites par les usagers et les accompagnent dans leur démarche afin d'améliorer la qualité des services.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services



RÔLE DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Il reçoit et traite les plaintes pour tout usager qui croit que ses droits n'ont pas été respectés ou qui est insatisfait des services qu'il a reçus. Le commissaire et son équipe assurent l'évaluation et le traitement de toutes les plaintes faites par les usagers et les accompagnent dans leur démarche afin d'améliorer la qualité des services.

QUI PEUT PORTER PLAINTES?

- Vous-même ou une personne qui vous représente
- L'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé
- Toute personne qui constate que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés

COMMENT?

Vous pouvez porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services verbalement ou par écrit aux coordonnées suivantes :

1311, Rue Sherbrooke Est, Montréal (Qc) H2L 1M3

Téléphone : 514 593-3600

Télécopieur : 514 593-2106

Courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

