LE **CISSS** DES LAURENTIDES
complice de votre santé

BIENVENUE
DANS VOTRE NOUVEAU MILIEU DE VIE

GUIDE D'ACCUEIL POUR LE NOUVEAU RÉSIDENT EN CHSLD

Pavillon Philippe-Lapointe
234, rue St-Vincent
Sainte-Agathe-des-Monts, QC J8C 1E2

Québec

Table des matières

1. **Service alimentaire** 3
2. **Service d'entretien des vêtements** 4
3. **La prévention des infections** 4
4. **Le Service des soins spirituels** 5
5. **Personnaliser le décor de votre chambre** 5
6. **Vos effets personnels** 6
7. **La sécurité : une responsabilité partagée** 7
8. **Service de coiffure** 8
9. **Soins des pieds** 8
10. **Information sur la câblodistribution** 9
11. **Stationnement** 9
12. **Suggestions pour les proches lors de leur visite** 10
13. **À l'attention de vos proches intéressés à être bénévoles en CHSLD** 10
14. **Comité milieu de vie/Comité des résidents** 11
15. **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services** 11
16. **Suivi médical** 11

L’équipe du Centre intégré de santé et des services sociaux (CISSS) des Laurentides est heureuse de vous accueillir dans votre nouveau milieu de vie.

Vous trouverez dans ce guide d’accueil les informations qui pourront répondre à vos interrogations et à celles de vos proches. Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires, n’hésitez pas à communiquer avec l’assistante au supérieur immédiat, présente sur l’unité de vie, ou avec le chef d’unité de votre milieu de vie.

1. Service alimentaire

Parce que l'alimentation est importante et devrait faire partie de vos plaisirs quotidiens, nous nous engageons à vous offrir trois repas par jour ainsi que des collations en après-midi et en soirée respectant vos goûts et vos besoins nutritionnels.

Dès votre arrivée, nous prenons en considération vos allergies, particularités nutritionnelles ainsi que vos préférences et aversions via un court questionnaire. Par la suite, une technicienne en diététique prendra contact avec vous pour faire vos choix de menus. La nutritionniste, pour sa part, sera responsable de déterminer la meilleure approche thérapeutique, lorsque requis.

Les heures de repas ainsi que le menu du jour sont inscrits sur un tableau à l’entrée de la salle à manger. Le menu observe un cycle de 3 semaines qui comporte 2 choix de mets principaux et desserts ainsi que les adaptations requises en cas d’allergie ou diète particulière (dysphagie, diabète). Le menu est revu 2 fois par année, lors de la saison hivernale et estivale. Nous soulignons certaines fêtes avec des menus plus festifs. Vous pourrez donner votre opinion sur nos services via notre sondage qui a lieu deux fois par année, à l’automne et au printemps.

À l’heure des repas, le personnel sera auprès de vous afin de vous offrir l’aide nécessaire à votre alimentation. Nous demandons à votre famille d’éviter de téléphoner à ce moment.

Votre famille est aussi invitée à être présente pour vous aider au moment des repas.

Il est possible pour les proches de prendre un repas sur place. Informez-vous à la réception du CHSLD ou auprès du préposé accompagnateur pour les modalités propres à chacune des installations.

2. Service d’entretien des vêtements

L’entretien de vos vêtements et de votre literie personnelle peut être effectué par vos proches, ou encore, par la buanderie du CHSLD.

Veuillez noter que des salles de lavage sont mises à votre disposition et à celle de vos proches. Ces salles ne doivent être utilisées que pour faire l’entretien des vêtements des résidents.

La literie et les serviettes de toilette sont fournies par le centre d’hébergement. Cependant, vous pouvez apporter votre literie personnelle (draps et douillette), mais vous devez en assurer l’entretien.

Dans tous les cas, l’entretien de la lingerie fine, de la literie personnelle et de tout autre vêtement nécessitant un traitement spécifique est la responsabilité entière du résident et de sa famille.

Finalement, nous vous demandons de bien identifier vos vêtements afin d’éviter toutes pertes. Vous êtes aussi responsable de prévoir un tri des vêtements lors des changements de saison.

3. La prévention des infections

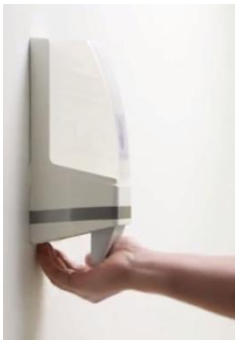
Afin de limiter le risque de transmission des infections, des mesures de prévention doivent être appliquées et respectées, tant par le personnel, les résidents que les visiteurs.

Nous demandons donc à toutes les personnes de se laver les mains à l’entrée et à la sortie du centre d’hébergement ainsi qu’à l’entrée et à la sortie de la chambre du résident, et ce, à l’aide de la mousse antiseptique disponible dans les distributeurs situés à l’entrée du centre et dans les corridors des unités.

Le lavage des mains est la mesure la plus importante pour éviter la transmission des infections.

Un lavage des mains doit être effectué :

- Après s’être mouché;
- Avant et après avoir manipulé des aliments;
- Après être allé à la toilette;
- Après avoir touché un animal;
- Avant et après avoir soigné une blessure;
- Dès qu’elles sont sales.



Lavez-vous régulièrement les mains et assurez-vous que vos visiteurs, les médecins et le personnel soignant le font aussi. Si par mégarde notre personnel omet de le faire, vous pouvez gentiment le lui rappeler.

Avant de visiter un résident, il est important de porter une attention particulière aux affiches placées à l'entrée de la chambre. Lorsqu'une affiche est présente, vous devez vous présenter au poste de soins afin de recevoir les informations et les directives sur les précautions à prendre avant de visiter votre proche.

De plus, si vous présentez de la toux accompagnée de fièvre ou des vomissements accompagnés ou non de diarrhée, il est préférable de reporter la visite, afin d'éviter de transmettre une infection aux résidents. Toutefois, si la visite est incontournable, nous demandons au visiteur de discuter avec l'infirmière de l'unité des précautions qui s'imposent. Il est aussi important d'éternuer et de tousser dans le pli du coude ou dans un mouchoir et de se laver les mains aussitôt afin d'éviter la transmission des infections respiratoires.

Notre programme de vaccination prévoit l'administration du vaccin contre l'influenza à l'automne de chaque année et du vaccin contre le pneumocoque, s'il n'a pas déjà été reçu, afin de prévenir le plus possible les infections respiratoires. Si le résident n'est pas apte à répondre lui-même, le consentement est demandé à son représentant. Si les proches prévoient visiter fréquemment une personne vulnérable ou hébergée en CHSLD durant la période hivernale, il est préférable de se faire vacciner contre la grippe afin d'éviter de la transmettre aux résidents.

4. Le Service des soins spirituels

Madame Ginette Poirier, intervenante en soins spirituels, vous pouvez la rejoindre au

819-324-4000 poste : 34356

5. Personnaliser le décor de votre chambre

Nous vous encourageons à personnaliser votre chambre en la décorant à votre goût : un téléviseur, une radio, un oreiller, un couvre-lit, des cadres, des lampes, des bibelots, etc. **Il est cependant important de vous assurer de respecter la Politique et procédure sur l'Aménagement des chambres des résidents en milieu de vie.** Si vous désirez effectuer des aménagements dans votre chambre, vous pouvez en parler à l'infirmière de l'unité ou au chef d'unité.

Afin de vous permettre de circuler en toute sécurité, veuillez nous consulter si vous désirez apporter un meuble ou tout autre objet de grande dimension. Pour des raisons de sécurité, nous sommes dans l'obligation d'interdire dans les chambres des objets

chauffants tels qu'une bouilloire, un grille-pain, etc. Notez que vous avez ces objets à votre disposition à la cuisinette de l'étage.

Si vous désirez installer cadres, horloge ou photos sur vos murs, le personnel du Service des installations matérielles est disponible pour vous aider.

Si vous cohabitez en chambre double, il est possible que nous vous demandions de bien vouloir porter un casque d'écoute lorsque vous regardez la télévision afin de ne pas brimer la quiétude de votre voisin.

Enfin, il est important que vous sachiez qu'il pourrait arriver que, pour des raisons de réorganisation ou encore pour vous offrir les services répondant le mieux à vos besoins, nous vous demandions de changer de chambre.

6. Vos effets personnels

La mission première du CISSS des Laurentides est de dispenser des soins et des services de qualité et sécuritaires. Le CISSS des Laurentides s'assure d'un environnement sécuritaire pour toute personne présente dans ses installations. Cependant, il demeure possible qu'un bris ou une perte d'un bien personnel des personnes présentes dans nos installations survienne.

Comme les intervenants du CISSS des Laurentides ne peuvent pas assurer la surveillance continue des biens personnels que vous conservez lors de votre hébergement, nous vous suggérons de remettre à un proche tout objet de valeur ou tout autre bien dont vous n'avez pas besoin. Si vous gardez dans votre chambre ou sur vous de l'argent ou des objets de valeur, l'établissement ne sera pas tenu responsable des pertes, des vols ou du bris de ceux-ci.

Aussi, afin d'éviter les bris ou les pertes, nous vous demandons de ne pas déposer votre contenant à prothèses ou vos prothèses dans le cabaret alimentaire. Il en est de même pour votre lit, nous vous demandons d'éviter d'y laisser des effets personnels (ex. : contenant à prothèses, prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes).

Réclamation de biens perdus ou brisés

Le CISSS des Laurentides n'est pas responsable des dommages, des pertes ou disparitions des biens personnels des usagers du seul fait que ceux-ci soient survenus dans une de ses installations. La responsabilité du CISSS des Laurentides à l'égard du bris, de la perte ou de la disparition des effets personnels des usagers ne peut être engagée que s'il est démontré qu'une faute a été commise par l'établissement et que le bris ou la disparition du bien est la conséquence directe, logique et immédiate de cette faute.

Chaque personne est responsable de ses effets personnels lors d'un séjour au sein de l'une des installations du CISSS des Laurentides, incluant les CHSLD, MDA et MDAA. Vous devriez détenir une couverture d'assurance suffisante en cas de bris ou de perte de vos biens personnels.

Quant aux visiteurs, ils demeurent entièrement responsables du bris, de la perte ou disparition de leurs biens matériels qu'ils apportent à l'intérieur et sur les terrains des installations de l'établissement.

Pour plus d'informations et sur la procédure pour faire une réclamation : https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/soins-et-services/reclamations-de-biens-personnels-detruits-ou-perdus/

Départ / décès
Lors du départ ou du décès de votre proche, il vous sera demandé de récupérer ses effets personnels dans les 24 heures. Cette demande s'inscrit dans une volonté de répondre aux besoins importants d'hébergement. Toutefois, si vous éprouvez des difficultés en ce sens, nous vous invitons à vous en faire part afin que nous puissions vous soutenir dans ces moments difficiles.

7. La sécurité : une responsabilité partagée

Afin de vous offrir un milieu de vie aussi sécuritaire que possible, plusieurs mesures sont en place :

- Un système de cloche d'appel est installé dans toutes les chambres, les toilettes et les salles de bain. Un système d'alarme-incendie et de surveillance des portes est en place.

- À votre admission, une photo de vous sera prise afin de s'assurer de la bonne identification lors de la distribution de médicaments par le personnel infirmier.

- Certaines portes et certains ascenseurs sont munis d'un système codé pour assurer la sécurité des personnes plus vulnérables.

- Nous disposons d'un plan opérationnel des mesures d'urgence qui assure la sécurité de tous les occupants. Régulièrement, des exercices sont effectués afin que le personnel soit formé en cas d'urgence.

- L'établissement a adopté une politique pour un milieu sans violence, politique qui s'applique également aux résidents et aux visiteurs.

En matière de sécurité, vous et vos proches jouez un rôle essentiel. Voici des actions qui contribuent grandement à prévenir des évènements indésirables.

- L'utilisation de chandelles est interdite partout dans le centre.
- Éviter de laisser dans le corridor ou dans la chambre des objets qui pourraient encombrer et causer des chutes.
- Afin d'éviter la surcharge électrique et la présence de fils de rallonge dangereux pour la circulation, nous vous invitons à vous procurer une barre de tension sécuritaire.

- Toujours s'informer auprès de l'infirmier(ère) ou de l'infirmière si vous désirez prendre un nouveau médicament ou un produit naturel, il ou elle vérifiera s'il y a des interactions avec votre médication actuelle.

Plus spécifiquement pour les visiteurs :

- Utiliser les couvre-chaussures disponibles à l'entrée du centre d'hébergement (lorsque la saison s'y prête).
- Prévenir un membre du personnel si vous êtes témoin d'un dégât ou d'un plancher souillé.
- Assurez-vous, lorsque vous prenez l'ascenseur, que tous les résidents sont autorisés à y être sans qu'il y ait danger pour leur sécurité.
- Demander toujours l'aide d'un membre du personnel si vous désirez amener un résident à la salle de bain ou l'aider dans un de ses déplacements.

La sécurité étant l'affaire de tous, votre vigilance est très appréciée. Vous êtes invité à signaler toute situation à risque à l'infirmier ou à l'infirmière en devoir.

8. Service de coiffure

Un service de coiffure est disponible au CHSLD. Vous pouvez communiquer avec Madame Lajeunesse au 819-421-1312.
Vous trouverez les heures d'ouverture et la liste des tarifs à la porte du salon.

9. Soins des pieds

Les soins d'hygiène de pieds comprennent notamment le lavage de pieds, les soins des ongles non problématiques et l'application de crème hydratante. Ces soins font parties des soins d'hygiène courants et sont offerts aux résidents par les préposés aux bénéficiaires.

L'infirmière de son côté assure une évaluation clinique de vos besoins en soins de pieds. Si elle identifie une problématique de santé limitant les soins de pieds usuels, celle-ci communiquera avec vous afin de faire autoriser les soins requis auprès d'une ressource spécialisée, à ce moment les frais sont assumés par l'établissement

Lorsque le soin est à visée esthétique ou à la demande du résident ou de sa famille, les soins sont à vos frais.

10. Information sur la câblodistribution

Les services de câblodistribution incluant la téléphonie, le câble et l'internet sont disponibles au CHSLD. Vous devez communiquer avec le service résidentiel de câblodistribution pour obtenir ces services. Les frais d'installation et les frais mensuels vous seront facturés par la compagnie de câblodistribution.

Voici les différentes compagnies avec lesquelles vous pouvez faire affaire selon la région où vous êtes situé ainsi que les numéros de téléphone sans frais :

- Cogeco : 1 855 877-7774;
- Déry Télécom : 1 866 544-3358;
- Vidéotron : 1 877 512-0911.

11. Stationnement

Le stationnement est gratuit en tout temps pour vos proches qui vous visitent régulièrement, mais une vignette est obligatoire. Vos proches doivent demander leur vignette à la réception du CHSLD.

La vignette doit être accrochée au rétroviseur du véhicule afin d'éviter d'être en infraction. Celle-ci n'est pas transférable à une autre personne et doit être rapportée à la réception du CHSLD à la fin de votre séjour.

Les visites en CHSLD sont permises en tout temps. Cependant, les portes sont verrouillées de 18 h à 7 h afin d'assurer la sécurité. Les visiteurs réguliers peuvent obtenir une carte d'accès à la réception du CHSLD s'il y a lieu. Cette carte n'est pas transférable à une autre personne et doit obligatoirement être rapportée à la fin de votre séjour en CHSLD. Sans carte d'accès, les visiteurs doivent utiliser l'intercom/caméra pour faire déverrouiller la porte.

Voici la liste des CHSLD munis d'un système d'intercoms/caméras :

- Sainte-Adèle;
- Sainte-Anne;
- Labelle;
- Des Hauteurs;
- Mont-Tremblant;
- Pavillon Philippe-Lapointe;
- Drapeau-Deschambault;
- Hubert-Maisonneuve;
- Saint-Benoît;
- Résidence Lachute;
- Blainville;
- CHSLD de Saint-Eustache.

12. Suggestions pour les proches lors de leur visite

L'implication des membres de votre famille est essentielle pour faciliter votre adaptation dans votre nouveau milieu de vie.

Il y a plusieurs façons de s'impliquer. Voici quelques suggestions destinées à vos proches :

- Informer l'équipe d'intervenants sur vos habitudes de vie;
- Participer à la décoration de votre chambre;
- Vous accompagner lors de rendez-vous médicaux ou autres;
- Participer à la vie du centre : activités de loisirs, fêtes spéciales, sorties en minibus, etc.;
- S'assurer que vous disposez de tout ce dont vous avez besoin (vêtements, effets personnels, etc.);
- Profiter des installations disponibles pour vous offrir un bain supplémentaire, une coupe de cheveux, etc.;
- Vous recevoir à la maison pour une visite ou un court séjour;
- Vous visiter régulièrement et répartir les visites entre les membres de la famille;
- Partager un repas avec vous;
- Transmettre les informations aux autres membres de la famille (par exemple : un cahier peut être laissé à la chambre);
- S'impliquer dans le comité des résidents;
- Participer aux rencontres destinées aux familles;
- Faire profiter les résidents du centre de leurs talents (chant, concert de musique, etc.);
- Participer à l'élaboration d'un plan d'interventions (PI);
- Entretenir des liens positifs avec l'équipe soignante;
- Nettoyer les meubles de rangement de la chambre (tiroirs, penderie, etc.), et ce, minimalement lors des changements de saisons;
- Communiquer les informations aux autres membres de la famille.

13. À l'attention de vos proches intéressés à être bénévoles en CHSLD

Venez vivre une expérience humaine à la fois riche sur le plan personnel et précieuse pour notre organisme.

L'ENGAGEMENT DE NOS BÉNÉVOLES EST INESTIMABLE!

Nos bénévoles constituent une valeur ajoutée et complémentaire aux services offerts.

La finalité de leurs interventions consiste à améliorer la qualité de vie des résidents et des usagers. Ainsi, ils donnent généreusement leur temps, leurs connaissances et leur énergie, et ce, de différentes façons.

La présence de vos proches est appréciée au CHSLD. S'ils le désirent, ils peuvent devenir bénévoles en s'adressant à la responsable de la coordination des bénévoles du CISSS des Laurentides.

Secteur Sud : 450 473-6811, poste 42006;
Secteur Nord : 450 432-2777, poste 22201.

14. Comité milieu de vie/Comité des résidents

Deux comités importants sont en fonction dans votre centre d'hébergement :

- **Le comité milieu de vie** dont le mandat principal est de valoriser, de mettre en plan et de faire la promotion d'activités visant l'amélioration du milieu de vie des résidents. Un résident ou un proche participe à ce comité avec des membres du personnel.
- **Le comité des résidents** dont le mandat primordial est d'être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement.

Vous pouvez joindre votre comité des résidents en téléphonant au numéro suivant : 819-324-4000, poste 34334.

15. Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Durant votre séjour au CHSLD, il est possible que vous jugiez que vos besoins ne soient pas répondus de façon satisfaisante. Lors de telles situations, n'hésitez pas à en parler avec l'infirmière de l'unité ou avec le ou la chef des unités de soins du CHSLD. Ces personnes ont la responsabilité d'assurer l'amélioration de la réponse à vos besoins.

Lorsque des insatisfactions persistent, vous pouvez également formuler une plainte au commissariat aux plaintes et à la qualité des services en communiquant par téléphone au 1 450 432-8708 ou au 1 866 822-0549 (numéro sans frais).

16. Suivi médical

Votre suivi médical est maintenant assurer par un médecin du CHSLD.

Le CISSS des Laurentides, c’est plus de 80 installations et une grande famille d’experts au service de votre santé. Ici, le patient est profondément ancré au cœur de notre vision.

Notre organisation regroupe des hôpitaux, des CLSC, des centres d’hébergement, des centres de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d’adaptation, des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme, des centres de réadaptation en déficience physique et des centres de réadaptation en dépendance. Nos équipes, reconnues pour leur engagement et leur professionnalisme, travaillent de concert afin d’offrir des services de qualité.

www.santelaurentides.gouv.qc.ca

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec