

Offre de service Milieu de vie



Document d'informations

(Extrait du cadre de référence milieu de vie à
l'intention des résidents et familles)

www.chsldcoteboisee.org

Mise à jour janvier 2022



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	2
L'ACCUEIL	3
NOTRE CHSLD	4
INFORMATIONS IMPORTANTES.....	13
NOS SERVICES ET NOS RESSOURCES	19
LES PARTICULARITÉS DU MILIEU DE VIE	27
LA GESTION DES RISQUES.....	30
LE TRAITEMENT DES INSATISFICATIONS ET PLAINTES.....	30
NOTRE DÉMARCHE D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION	34
LE COMITÉ DES USAGERS	35
LA FONDATION	35

L'ACCUEIL

Toute l'équipe serait heureuse de vous accueillir au Centre d'hébergement et de soins de longue durée (Chsld) de la Côte Boisée.

Nous espérons que vous trouverez ici un environnement chaleureux qui saura répondre à vos attentes.

À l'aide de ce document, nous désirons vous faire connaître brièvement les services dispensés dans l'établissement et vous fournir des renseignements qui, espérons-le, vous permettront de prendre une décision éclairée quant au choix de votre milieu de vie en hébergement.

Ce guide vous permettra également de prendre connaissance de quelques informations concernant notre mode de fonctionnement.

Lors de l'admission, un document détaillé contenant toutes les informations sur le milieu de vie est remis et expliqué. Ce document se nomme le *Cadre de référence milieu de vie à l'intention des résidents et leur famille*.

La direction et le personnel espèrent vous accueillir parmi nous.

Nadine Comeau
Directrice générale

NOTRE CHSLD

Le permis émis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) nous autorise à opérer un centre d'hébergement et de soins de longue durée de 138 lits, auxquels s'ajoutent deux (2) lits d'hébergement temporaire. Tous nos lits sont destinés à une clientèle adulte ou âgée, en grande perte d'autonomie. Ce permis nous habilite également à exploiter un Centre de jour.

Le Chsld de la Côte Boisée est un établissement privé conventionné dont les lits sont répartis sur quatre (4) étages, tous divisés de la même façon :

- Aile du Boisé, composée de 11 chambres privées;
- Aile de la Côte, composée de 12 chambres privées et 1 chambre double;
- Aile Angora, composée de 10 chambres privées;
- Les chambres privées bénéficient de toilettes communicantes entre deux chambres;
- Les chambres doubles ont une seule toilette dans la chambre.

Le deuxième étage est plus spécifiquement dédié à une clientèle avec déficits cognitifs. On y retrouve une unité protégée de dix (10) chambres.

Hébergement temporaire

Le CHSLD offre un programme d'hébergement temporaire en partenariat avec le CISSS de Lanaudière, afin de permettre à des personnes adultes en perte d'autonomie de prolonger le plus longtemps possible leur maintien dans la communauté.

Un type d'hébergement temporaire est actuellement en vigueur :

- Temporaire par alternance (2 lits)

Vous devez vous référer en tout temps à votre travailleuse sociale ou gestionnaire de cas du CSSS pour faire votre demande pour participer à ce programme dans notre établissement.

Centre de jour J.-A.-Duchesneau

Le Centre de jour est un milieu où l'on offre des programmes et des activités de jour, de nature préventive, thérapeutique et de réadaptation.

Clientèle

La clientèle fréquentant le Centre de jour est âgée ou adulte; elle présente une perte d'autonomie pouvant compromettre son maintien à domicile. Elle peut aussi être en attente d'hébergement. Elle est référée par le CLSC, un médecin de famille, un hôpital de jour, un centre de réadaptation ou une ressource communautaire.

Objectifs

Nos objectifs visent la récupération et le maintien de l'autonomie fonctionnelle des personnes âgées. On tente de réduire l'impact du vieillissement et ainsi prolonger le maintien au sein du milieu de vie naturel, le plus longtemps possible. Nous offrons un programme de répit de jour en soutien aux aidants naturels.

Un fascicule expliquant la nature de ces services est disponible au poste d'accueil du Chsld.

Mission

Le CHSLD de la Côte Boisée a une mission qui lui est conférée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 83), soit d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance, ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage. De plus, le CHSLD doit se conformer aux orientations ministérielles quant à l'application du concept « Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD ». Ainsi, au CHSLD de la Côte Boisée, nous désirons nous

distinguer par notre façon de dispenser nos services afin qu'ils soient à la hauteur des attentes de nos clientèles.

Nous souhaitons :

- Créer un milieu de vie bienveillante, sécuritaire et de qualité qui tient compte du respect des personnes, de leurs valeurs, de leurs capacités, de leurs croyances, de leurs goûts et de leurs habitudes de vie.
- Créer un milieu de vie où le partenariat avec le résident et sa famille est pratique courante.
- Créer un milieu de vie évolutif, ouvert sur la communauté où le résident peut exploiter son potentiel, son autonomie décisionnelle et ses intérêts.
- Créer un milieu de vie dans lequel les intervenants souscrivent à la primauté des besoins des résidents et adhèrent aux valeurs énoncées dans le code d'éthique et dans la charte de vie et de travail.
- Créer un milieu de vie dans lequel les valeurs de gestion des ressources humaines sont basées sur les principes suivants : respect des personnes, collaboration, engagement, reconnaissance et considération, confiance mutuelle, développement des compétences personnelles et respect des règles et directives organisationnelles.
- Offrir à une clientèle en perte d'autonomie vivant à domicile des services de Centre de jour, adaptés aux besoins et capacités de chaque usager.

Code d'éthique

Notre code d'éthique reflète notre philosophie et notre souci du bien-être des personnes qui habitent ou travaillent au Chsld. Ce code d'éthique, en plus d'être remis à l'arrivée, est affiché sur toutes les unités de vie et disponible dans le présentoir à l'ac

Nos valeurs

. Voici la liste des quatre (4) valeurs et principes préconisés au Chsld :

LA BIENVEILLANCE «DISPOSITION FAVORABLE ENVERS AUTRUI¹. »

La bienveillance se traduit par une attitude et des gestes empreints de bonté, de délicatesse, d'empathie, d'humanité, de compassion et d'indulgence envers les différences, les croyances, le parcours de vie, les capacités et les limites de chacun. Chaque geste attentionné visant le bien-être, la réponse aux besoins, l'écoute, le respect de la dignité, le respect des choix, l'accomplissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité fait référence à la bienveillance au quotidien. La bienveillance organisationnelle se ressent par des rapports sains entre les résidents/usagers et leurs proches, le personnel, les bénévoles et les partenaires où l'opinion de chacun est respectée et considérée.

L'EXCELLENCE «CARACTÈRE DE CE QUI EST SUPÉRIEUR²»

Notre quête d'excellence s'actualise principalement par la rigueur au travail, la pertinence des interventions, la compétence, la mesure de la performance et la culture d'amélioration continue de la qualité. Les leviers importants sont la recherche des meilleures pratiques, la gestion intégrée de la qualité et du risque, l'ouverture à l'innovation et à l'adaptation des soins et services, la reconnaissance du potentiel et du travail accompli et la gestion efficiente des ressources humaines, matérielles et financières. En somme, l'excellence se traduit par le dépassement personnel et collectif dans le meilleur intérêt des résidents et des employés.

LA COLLABORATION «ACTION DE TRAVAILLER AVEC D'AUTRES À UNE ŒUVRE COMMUNE³». La collaboration fait référence au travail d'équipe, à l'entraide, au respect mutuel, à la responsabilisation, aux communications et à la mobilisation envers le bien-être des résidents/usagers, de leurs proches et des collègues. Une collaboration solide se traduit par le partenariat et l'appréciation mutuelle de la contribution des résidents, des employés et des partenaires. En somme, une saine collaboration démontre un engagement solidaire envers le plaisir et la fierté de vivre et de travailler au chsld.

LA CONFIANCE «SENTIMENT DE SÉCURITÉ DE CELUI QUI SE FIE À QUELQU'UN OU À QUELQUE CHOSE⁴». La confiance mutuelle est possible en présence d'échanges d'informations fluides, accessibles, soutenus, transparents et confidentiels. Elle se traduit par une attitude loyale envers la clientèle, le personnel et l'établissement. La confiance réciproque implique que chacun reconnaisse la bonne volonté, les compétences et la contribution de l'autre.

¹ Le Petit Larousse illustré, 2015

² Idem 2

³ Idem 3

⁴ Idem 4

Philosophie milieu de vie

Notre philosophie est inspirée des valeurs de notre code d'éthique, lequel a été révisé à la suite d'une consultation auprès de nos résidents, usagers, familles, bénévoles, employés et partenaires. Les valeurs soulevées inspirent une approche de bienfaisance et guident nos actions envers et avec ceux et celles qui résident, reçoivent des soins et services ou travaillent au CHSLD.

Créer un milieu de vie privilégié représente un défi simple et complexe à la fois. Cette approche commande le respect des résidents et de leur proche, exige de la souplesse, de l'adaptation, de la créativité et de l'ouverture. Le milieu de vie est changeant et bousculant parce qu'il questionne nos pratiques, nos croyances ainsi que nos valeurs. Pour ce faire, les conduites attendues du personnel, des bénévoles ainsi que les responsabilités de la clientèle ont été énoncées dans la charte de vie et de travail laquelle est présentée à chaque employé, bénévole et résident ou son représentant.

Malgré le fait que l'implantation d'une telle approche tient compte des ressources allouées, nous avons à cœur la satisfaction, le bien-être et le sentiment d'accomplissement de la clientèle et du personnel. Nous favorisons une approche axée sur les besoins des résidents plutôt que sur les tâches à accomplir. Pour nous, la personne poursuit son cheminement et son projet de vie en étant accompagnée par les intervenants qui la respectent et la considèrent comme citoyenne à part entière. Dans toute intervention, la personne doit être traitée avec bienveillance dans le respect de sa dignité, de ses besoins, de ses opinions et de son autonomie. Chacune de nos actions vise à créer un milieu de vie stimulant et aidant pour la personne, tout en répondant aux attentes de la clientèle. Dans notre milieu de vie, nous reconnaissons le rôle et la place des proches et nous leur témoignons de la considération en les accueillant, en les considérant comme réels partenaires, en les tenant informer, en leur offrant chaleur et support et en aménageant des espaces pour eux.

Les principes directeurs

- ♥ Accueillir et orienter les interventions liées aux soins et services rendus en tenant compte; de l'âge, de l'état de santé, des capacités, des volontés et surtout de l'histoire de vie du résident;
- ♥ Reconnaître que le résident et sa famille ont le double statut de client et de partenaires⁵;
- ♥ Élaborer en collaboration avec les résidents et leurs proches une offre de soins et services centrés sur leurs besoins et non sur les tâches à accomplir;
- ♥ Accompagner de façon personnalisée le résident tout au long de son hébergement, à travers son projet de vie traduit en objectifs milieu de vie interdisciplinaires;
- ♥ Accompagner et faire participer le résident dans le maintien de ses capacités et de son autonomie avec les ressources humaines en place;
- ♥ Soutenir et reconnaître l'autodétermination et l'autonomie décisionnelle du résident;
- ♥ Favoriser la participation sociale du résident;
- ♥ Accueillir les proches du résident et les faire participer au maintien de l'objectif milieu de vie désiré par le résident;
- ♥ Assurer la qualité des services et la sécurité des résidents en ayant recours aux meilleures pratiques reconnues, avec les ressources disponibles dans l'établissement;
- ♥ Assurer des soins d'accompagnement au résident qui respecte sa dignité tout au long de l'hébergement et spécialement lors des soins de fin de vie;
- ♥ Faire preuve de bienveillance dans son approche;
- ♥ Axer les interventions des soins et services dans un but de soulagement de la douleur et de confort maximal;
- ♥ Offrir des aliments appétissants, variés, équilibrés de façon à ce que l'activité repas soit agréable et que l'alimentation contribue à la qualité de vie et à la satisfaction des résidents⁶;
- ♥ Offrir un milieu de vie dynamique, adapté, évolutif, animé, stimulant et ouvert sur la communauté.

⁵ Orientations ministérielles relatives aux standards d'hébergement en soins de longue durée, Document d'introduction, 17 juin 2015, p.5.

⁶ Le plaisir de manger, Guide des meilleures pratiques en matière d'alimentation dans les CHSLD, p. 16. Extrait de la mission du service de nutrition de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal.

Agent milieu de vie

L'agent milieu de vie est un intervenant dont le mandat est de mettre en place et de collaborer à la réalisation de projets et démarches visant l'amélioration du quotidien des résidents, et ce, en collaboration avec les résidents/familles, le personnel et la direction. C'est un agent facilitant les communications entre les résidents/familles et l'équipe d'employés et de gestion. Ensemble, nous visons *le bien-être des résidents dans leur nouveau milieu de vie*.

Approche client-partenaire

Le partenariat est une approche qui repose sur la relation entre les usagers, leurs proches et les intervenants. Cette relation mise sur la complémentarité et le partage des savoirs respectifs, ainsi que sur la façon avec laquelle les divers partenaires travaillent ensemble. Plus précisément, la relation favorise le développement d'un lien de confiance, la reconnaissance de la valeur et de l'importance des savoirs de chacun, incluant le savoir expérientiel des usagers et de leurs proches, ainsi que la co-construction. Cela signifie qu'à partir de la mise en commun de ces savoirs se développe une compréhension partagée d'une situation ou d'une problématique : par la suite, les partenaires – les usagers et leurs proches étant considérés comme tels au même titre que les intervenants ou autres acteurs – définissent ensemble les actions et les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux besoins des usagers et de leurs proches. L'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les intervenants des soins et des services et de gouvernance.⁷ Cette approche client-partenaire est très importante et de plus en plus présente au CHSLD. Le partenariat avec nos clients leur démontre du respect, du pouvoir d'influence, de la valorisation de leur point de vue, de leur expérience et de leur autonomie décisionnelle tout en leur offrant l'opportunité de participer activement à leurs soins⁸ et à l'organisation de leur milieu de vie. C'est pourquoi au CHSLD, l'approche client-partenaire est une orientation stratégique dans l'enjeu *Milieu de vie Évolutif et adapté aux besoins des résidents* soit *Déployer des approches et programmes adaptés et intégrés aux besoins et attentes de la clientèle par une gestion participative client-partenaire*. Au fil des années, le client et sa famille ont toujours occupé une place de choix au CHSLD, toutefois avec l'approche client-partenaire, la collaboration s'est intensifiée et concrétisée davantage en changements concrets dans nos actions quotidiennes comme dans nos philosophies et pratiques de gestion et d'interventions.

⁷ MSSS, Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux, 2018, p.V

⁸ Le guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité, 2017, p. 3.

Enjeux stratégiques 2020-2025

Le comité de direction et de la qualité a élaboré ses enjeux stratégiques 2020-2025, lesquels sont déclinés en orientations tactiques pour s'assurer de bien y répondre.

- 1) MILIEU DE VIE ÉVOLUTIF ET ADAPTÉ AUX BESOINS DES RÉSIDENT**
 - ❖ Déployer des approches et programmes adaptés et intégrés aux besoins et attentes de la clientèle par une gestion participative client-partenaire
 - ❖ favoriser le bien-être des résidents et la satisfaction face au milieu de vie

- 2) MAIN D'ŒUVRE DISPONIBLE ET ENGAGÉE**
 - ❖ Assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée et compétente
 - ❖ Prendre soin du personnel et favoriser leur plein potentiel par un milieu de travail sain et sécuritaire qui favorise le bien-être au travail

- 3) RAYONNEMENT ET COMMUNICATIONS PROACTIVES ET EFFICIENTES**
 - ❖ Optimiser nos modes de communications par l'innovation et la diversité
 - ❖ Maintenir et développer des partenariats bénéfiques avec la communauté

- 4) STANDARDS ÉLEVÉS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ POUR LA CLIENTÈLE ET LE PERSONNEL**
 - ❖ Arrimer nos standards aux meilleures pratiques et normes reconnues
 - ❖ Assurer le développement des compétences
 - ❖ Optimiser les processus tant au niveau des soins et services qu'administratifs

Engagement qualité

Pour 2020-2025, le CHSLD réitère son engagement à s'investir dans l'amélioration continue en bonifiant constamment ses façons de faire et en visant les plus hauts standards de qualité. La qualité est considérée comme un processus continu et en constante évolution. Ainsi, notre engagement qualité nous amène à :

- ❖ **Considérer le client (résident/usager/membre de famille) comme un partenaire**
Le CHSLD reconnaît et considère les besoins, les attentes, les capacités, les intérêts et les idées des clients dans l'organisation de ses soins et services. Le personnel vise à répondre aux besoins de chaque client, tout en le considérant comme faisant partie intégrante de l'équipe d'intervenants.
- ❖ **Soutenir et reconnaître l'autodétermination et l'autonomie décisionnelle du client (résident/usager/membre de famille)**
Le CHSLD soutient l'action de décider par soi-même et pour soi-même.
- ❖ **Travailler en équipe**
Le CHSLD reconnaît que la force d'une intervention provient d'un travail interdisciplinaire efficace.
- ❖ **Faire preuve de vigilance et compétence**
Le CHSLD compose son équipe de personnes en mesure de bien observer, écouter, informer, de partager son savoir, d'innover, de mesurer les résultats de ses interventions, de se questionner, de se réajuster et d'intervenir dans un souci constant de qualité et de sécurité⁹.
- ❖ **Agir de façon proactive**
Le CHSLD a le souci d'agir en prévention, en gestion des risques et de prendre les devants dans la réponse aux besoins des clients. La promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance est une priorité pour l'organisation.
- ❖ **Viser les hauts standards de qualité et les bonnes pratiques**
Le CHSLD vise à assurer la mise en application des bonnes pratiques reconnues, répondre aux exigences attribuables au CHSLD avec un haut niveau de réussite telle que la mention d'honneur avec Agrément-Canada et la réponse aux orientations ministérielles « un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en soins de longue durée ».

⁹ Tiré en partie du plan d'organisation CRDP Le Bouclier 2014-2017, p. 12

INFORMATIONS IMPORTANTES

Visite de pré-admission

Il est possible de visiter le Chsld afin de faire un choix éclairé. Pour ce faire, il suffit de prendre un rendez-vous en communiquant avec l'accueil du Chsld au poste 301.

Admission/départ

Les admissions dans l'établissement se font généralement vers 10 h 30, et ce, du lundi au vendredi. La personne admise doit alors se présenter au poste d'accueil situé à l'entrée principale, avec sa carte d'assurance maladie, laquelle sera conservée dans son dossier médical, et ce, pour toute la durée de son séjour parmi nous. Il va de soi que la personne admise, ou s'il y a lieu la personne qui l'accompagne, aurez alors à remplir certaines formalités.

Dans les jours suivant l'admission, divers professionnels rencontrent le nouveau résident afin de recueillir des informations concernant ses besoins, ses habitudes de vie et ses goûts. Une pochette d'accueil contenant une panoplie d'informations est remise et expliquée par la travailleuse sociale. Elle invitera à prendre connaissance de la charte de vie; car toute personne admise doit signer son engagement. Ces renseignements nous servent à préparer la rencontre en vue de déterminer le plan d'intervention. À ce moment, le résident ainsi que son répondant ont l'occasion d'échanger en comité avec un groupe constitué d'intervenants (réunion interdisciplinaire) dont le mandat est d'harmoniser les services qui sont dispensés. De plus, le préposé accompagnateur et les infirmières guident les résidents et leur famille tout au long de leur séjour. En cours d'hébergement, des rencontres avec certains membres de la direction ont lieu en compagnie des résidents et des familles intéressés.

Lors du départ, la chambre doit se libérer rapidement. Ce désagrément est occasionné par le peu de disponibilités des lits de longue durée dans notre région. C'est pour cette raison que nous demandons la collaboration des résidents et des familles pour disposer des biens dans les quarante-huit (48) heures suivant le départ.

L'accompagnement médical

Il est important, dès l'admission, d'identifier une personne de votre entourage qui pourra vous accompagner lors de rendez-vous ou examens médicaux à l'extérieur. Le centre d'hébergement verra, pour sa part, à organiser votre transport en toute sécurité.

Toutefois, la majorité des services médicaux vous sont offerts par le médecin de l'établissement (voir le service médical, page 15).

Frais d'hébergement

Une rencontre avec l'adjointe en gestion financière permettra de compléter un formulaire destiné à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) qui établira les frais d'hébergement.

Le tarif est établi en fonction de votre revenu, de vos avoirs, auxquels s'ajoute s'il y a lieu celui de votre conjoint. Il diffère également selon le type de chambre occupée (privée ou semi-privée). Cette contribution est payable mensuellement, **le premier jour de chaque mois, par retraits préautorisés**, en argent comptant ou par chèques postdatés à l'adjointe en gestion financière.

Vous pourrez régler le paiement par courrier ou en personne, au bureau de l'accueil, situé dans le hall d'entrée.

En dehors des heures d'ouverture, vous pourrez insérer votre paiement dans une enveloppe et la déposer dans la boîte murale désignée à cet effet. Celle-ci est située à l'entrée des locaux réservés à l'administration.

En période d'hospitalisation ou de vacances prolongées, votre chambre vous étant réservée, vous devrez continuer d'assumer les frais d'hébergement.

Effets personnels

Votre chambre sera votre espace personnel et il est important que vous y retrouviez vos objets les plus significatifs, en fonction de l'espace disponible.

Nous vous encourageons à personnaliser votre espace de vie par les éléments de décoration qui contribueront le plus à vous faire sentir chez vous dans votre nouveau milieu de vie (ex. : *couvre-lit personnel, photos, cadres, horloge, téléviseur, téléphone*).

Il est important de noter que les frais de services de téléphonie et de câblodistribution seront à votre charge. Si vous désirez vous prévaloir de ces services, vous ou votre répondant devrez compléter le formulaire désigné à cet effet et disponible au poste des soins infirmiers.

De plus, pour des raisons de sécurité, de salubrité, ou encore dans le but de préserver le bon état des chambres, nous vous demanderons de discuter des règles existantes avec une personne responsable aux soins qui saura vous conseiller, avant de planifier l'achat de nourriture, de produits pharmaceutiques et/ou de produits potentiellement dangereux. Il en est de même pour l'installation de certains effets comme des meubles, des appareils électriques, etc.; un espace sécuritaire est requis lors des transferts ou d'utilisation d'équipement de soins. Il peut arriver que l'ergothérapeute doive faire une évaluation afin d'en permettre ou non l'utilisation. Si vous désirez vous munir d'une chaise berçante ou autre fauteuil de repos, nous vous conseillons également de vous informer; l'ergothérapeute se fera un plaisir de vous conseiller.

À titre indicatif, voici quelques exemples d'éléments à proscrire :

- ◆ chandelles
- ◆ tapis
- ◆ appareils électriques chauffants (ex. : *grille-pain, micro-ondes, couverture électrique*)
- ◆ produits potentiellement toxiques (ex. : *détergent, eau de Javel*)
- ◆ utilisation de « punaises » pour fixer des objets au mur.

Enfin, n'oubliez pas de prévoir vos articles d'hygiène personnelle, tels trousse de toilette, d'hygiène dentaire et de coiffure, cosmétiques, etc.

Prenez note que certains articles d'hygiène tels que savon, shampoing, brosse à dents, papiers mouchoirs, crème hydratante, pâte dentifrice, sont fournis sans frais supplémentaires par le centre d'hébergement. À votre convenance, vous demeurez cependant toujours libre d'acheter vos propres produits.

Équipement motorisé (fauteuil motorisé, triporteur, quadriporteur)

Si vous détenez ce type de fauteuil, vous devrez rencontrer l'ergothérapeute. Elle vous expliquera la politique en vigueur dans l'établissement concernant leur utilisation. Concernant les fauteuils motorisés, elle vous fera signer un formulaire dans lequel vous vous engagez à respecter les règles de sécurité en vigueur dans l'établissement. En cas de refus ou de non-respect de ces règles, les autorités de l'établissement se réserveront le droit de restreindre ou d'interdire l'utilisation de votre appareil motorisé. Aucun triporteur ou quadriporteur n'est autorisé sur les étages.

Les mesures de précaution

Face au risque d'égarer certains de vos objets personnels, vous serez invité à consulter une personne responsable aux soins pour des conseils quant à l'identification de divers objets spécifiques, tels des lunettes et prothèses dentaires.

De plus, il est important de retenir que le centre d'hébergement ne pourra être tenu responsable de la perte d'argent ou d'objets personnels.

En cas d'hospitalisation

Une fois hébergé, lorsque votre état de santé requiert un transfert vers un autre établissement du réseau, vous et votre famille en serez informés le plus rapidement possible par l'infirmière en fonction à l'unité. Les frais de transport rattachés à ces déplacements seront à la charge de l'établissement.

Dans le cas d'une hospitalisation excédant quatre (4) semaines, un avis est transmis au comité régional des admissions qui statuera sur la pertinence de conserver votre lit dans notre établissement.

Vêtements personnels

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée se distingue du centre hospitalier en raison de l'approche « milieu de vie » qui y est privilégiée. Ainsi, les personnes hébergées portent, de jour comme de nuit, leurs vêtements personnels. Nous vous recommandons de prévoir des vêtements confortables, faciles d'entretien et en quantité suffisante à vos besoins. Pour les chaussures, les semelles antidérapantes sont conseillées.

Tenant compte de l'espace disponible, il est suggéré de remplacer la garde-robe selon la saison. Pour l'achat de vêtements et de chaussures adaptés à vos besoins, l'infirmière ou une personne responsable aux soins pourra vous conseiller ou vous référer aux ressources disponibles.

L'étiquetage de vos vêtements

Dès l'admission et tout au cours du séjour, il sera requis que vous, ou un membre de la famille s'assure de l'identification de tous vos vêtements au moyen d'étiquettes indélébiles fixées de façon durable et appropriée. Cette mesure diminuera le risque que vos vêtements soient égarés ou confondus avec ceux d'un autre résident.

À cet effet, des étiquettes personnalisées d'identification de vêtements pourront être commandées en vous adressant à l'adjointe en gestion financière. Les étiquettes doivent comprendre le nom du résident.

L'entretien de vos vêtements personnels

À l'admission, vous ou votre famille serez invité(e) à déterminer les modalités retenues pour l'entretien de vos vêtements personnels. Afin de répondre au mieux à vos besoins particuliers à cet effet, nous avons mis en place une variété de choix, afin de vous faciliter cette tâche.

Quatre options seront mises à votre disposition en ce qui a trait au lavage des vêtements personnels, soit :

- 1) le résident ou sa famille utilise la salle de lavage prévue à cet effet
- 2) la famille réalise cette tâche à l'extérieur,
- 3) le résident ou sa famille utilise les services d'un fournisseur externe dont les coordonnées sont disponibles à la réception du centre d'hébergement
- 4) le résident ou son répondant accepte les modalités du service de base fourni gratuitement par le centre d'hébergement.

Les détails vous seront fournis sur place lors de votre arrivée.

Un processus est également en vigueur concernant les vêtements perdus.

NOS SERVICES ET NOS RESSOURCES

Afin de vous offrir des services individualisés, sécuritaires et adaptés à vos besoins, une diversité de services et de ressources a été mise en place par notre centre d'hébergement.

Ces services et ces ressources fonctionnent en interdisciplinarité et sont offerts selon une approche par programme. Ces derniers sont élaborés à partir des besoins et particularités de notre clientèle et visent à vous offrir les soins et services requis votre condition. Les principaux programmes du milieu de vie sont :

Accueil - Approche palliative et gestion de la douleur - Plan d'intervention interdisciplinaire - Approche adaptée - Sécurité/mobilité

La direction des soins infirmiers et milieu de vie (DSIMV) qui chapeaute l'ensemble des cinq (5) programmes souhaite ainsi rejoindre la diversité des résidents qu'elle accueille :

- ✦ résident en lourde perte d'autonomie liée au vieillissement;
- ✦ résident atteint de maladie physique dégénérative ou maladie mentale;
- ✦ résident ayant subi des traumatismes qui ont laissé des séquelles physiques;
- ✦ résident souffrant de démences diverses amenant un ou des déficits cognitifs.

La DSIMV doit tenir également compte des différentes strates d'âge des résidents admis. Ainsi, des résidents de moins de soixante-cinq (65) ans côtoient quotidiennement ceux qui en ont plus de quatre-vingts (80) ans. Elle souhaite donc, à travers sa programmation milieu de vie, orienter les soins et services en regard de cette réalité.

Toutefois, sachez que l'offre de services proposée tient compte des besoins, mais aussi de la réalité des ressources disponibles au centre d'hébergement.

Le service des soins infirmiers et d'assistance

L'équipe des soins infirmiers et d'assistance est composée d'infirmiers(ères), d'infirmiers(ères) auxiliaires et de préposé(e)s aux bénéficiaires. Leur présence est assurée 24/24 heures, 7/7 jours. Les préposés ont un rôle d'accompagnement et d'assistance auprès du résident, tout en assurant la réponse à leurs besoins. Il est l'intervenant accompagnateur du résident dans son quotidien. En plus de veiller à votre bien-être et à votre sécurité, l'équipe se partage la responsabilité de vous fournir l'aide requise à la réalisation des activités de la vie quotidienne telles l'hygiène, l'alimentation, les déplacements, etc. Dès l'admission, l'équipe note vos besoins particuliers et les moyens privilégiés pour y répondre, à l'intérieur d'outils cliniques, mis à jour régulièrement, nous permettant d'assurer une continuité dans la réponse aux besoins.

En plus d'assurer l'application d'un plan thérapeutique infirmier élaboré avec vous et/ou votre répondant, l'infirmière assure le suivi du plan d'intervention avec les autres professionnels de la santé, lorsque les besoins le requièrent. Une infirmière clinicienne voit à l'élaboration et à l'implantation des programmes cliniques en fonction des besoins identifiés, le tout en tenant compte de l'évolution des meilleures pratiques en soins infirmiers.

Également, une équipe de direction des soins infirmiers voit à soutenir le personnel afin de s'assurer d'une qualité de soins. Pour toute question relative aux soins, vous serez invités à consulter une personne responsable aux soins ou votre infirmière qui demeure en fait la première personne de référence.

Le service médical

Dès l'admission, un médecin vous sera affecté. Lors de sa visite régulière et, selon les besoins requis par votre condition de santé, il vous rencontre et assure le suivi médical. Vous serez invité à lui faire part de toute préoccupation en lien avec votre condition de santé. En tout temps, au besoin, le personnel infirmier peut rejoindre un médecin de garde. Le médecin est la personne responsable pour déterminer si votre condition nécessite un traitement, une médication, une hospitalisation ou une consultation auprès d'un médecin spécialiste en externe.

Peu de temps après votre admission, le médecin vous rencontre afin de vous informer sur les soins et les services disponibles et déterminer avec lui la nature et les types de soins qui vous seront offerts. Cette rencontre a également pour but de connaître vos volontés quant aux niveaux d'intervention et à la réanimation cardiorespiratoire advenant un arrêt cardiaque. Afin de préparer cet important entretien avec votre nouveau médecin traitant, il est suggéré de commencer à y réfléchir.

Le service de pharmacie

Le pharmacien supervise et prépare la médication, laquelle est administrée par une professionnelle (une infirmière ou une infirmière auxiliaire). Tous les médicaments qui sont prescrits par le médecin sont à la charge de l'établissement, à la condition qu'ils fassent partie de la liste des médicaments inscrits au formulaire de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Advenant qu'un médicament ne soit pas sur cette liste, son utilisation sera à vos frais.

Le pharmacien est responsable de tout ce qui concerne les médicaments. N'hésitez pas à discuter avec lui de l'ensemble de vos préoccupations concernant la médication. Pour des raisons de sécurité, nous vous demandons de ne pas apporter ni conserver dans votre chambre des produits pharmaceutiques, autres que ceux prescrits par votre médecin. Aucun médicament, produit naturel ou vitamine ne sera administré si non prescrit par le médecin. Une politique et une procédure régissant les règles pour l'auto-administration sont également en vigueur dans l'établissement.

La physiothérapie

La physiothérapie en centre d'hébergement a pour objectif le maintien de vos capacités physiques nécessaires à l'accomplissement de vos activités quotidiennes, particulièrement votre mobilité et votre sécurité lors de vos déplacements. Dans les jours suivant votre admission et en accord avec le médecin, le technicien en réadaptation physique (TRP) vous rencontre afin d'évaluer vos capacités physiques. Lorsque nécessaire et selon les ressources disponibles, il peut vous fournir des conseils ou proposer des interventions, recommander un plan de traitement individuel ou de groupe et en assurer le suivi.

L'ergothérapie

Les interventions en ergothérapie répondent notamment à des besoins touchant la posture, la communication, les déplacements, les activités de la vie quotidienne et occupationnelle ou l'aménagement fonctionnel de votre chambre.

Au besoin, c'est en procédant à l'évaluation de vos capacités, et suite à l'analyse de votre condition physique et mentale, que l'ergothérapeute puisse définir et proposer des objectifs d'intervention visant l'amélioration ou le maintien de vos habiletés fonctionnelles.

Le psycho-social

L'agent de relations humaines conçoit et exerce des activités d'évaluation, de consultation et de traitement psychologique, adaptées aux besoins individuels et collectifs des résidents pour les aider à maintenir un équilibre psychologique et un sentiment de compétence personnelle. Quant à la technicienne en éducation spécialisée, elle intervient principalement auprès du résident, des proches et du personnel lorsqu'il y a un besoin ou une situation problématique occasionnée par des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD). Elle veille à limiter les impacts néfastes des troubles du comportement (SCPD) sur le quotidien des résidents et des employés.

Le service social

Considérant que l'admission en Chsld implique l'accueil autant du résident que de son réseau social, le travailleur social agit auprès de vous ou de vos proches à titre de personne ressource.

Lorsque des difficultés ou des questionnements d'ordre personnel, social ou familial surviennent en lien avec votre situation, il offre le soutien nécessaire et voit aussi à évaluer et à répondre à vos besoins et à ceux de vos proches.

De plus, c'est la personne de référence lors des démarches légales en vue de l'homologation d'un mandat d'inaptitude ou pour l'ouverture d'un régime de protection (tutelle, curatelle, etc.).

La nutrition clinique

L'intervenant en nutrition clinique s'assure que vous recevez une alimentation saine et équilibrée, conforme à vos besoins nutritionnels et à votre condition de santé. Dès les premiers jours de votre admission, la technicienne en diététique prend connaissance de vos préférences, aversions et habitudes alimentaires, afin d'élaborer votre menu personnalisé.

Lorsque requis, la nutritionniste procède à une évaluation nutritionnelle de manière à s'assurer que vous recevez une alimentation conforme à vos besoins, à votre condition de santé et à vos attentes et, si nécessaire, elle vous conseillera un régime alimentaire particulier.

C'est elle également qui voit à modifier votre menu personnalisé si, au cours de votre séjour, votre condition de santé vient à changer.

L'animation-loisir

L'équipe d'animation-loisir allie créativité et savoir-faire pour faciliter l'animation de vos journées et contribuer à votre épanouissement au sein du milieu de vie. Elle vous offre des activités variées, sur une base individuelle ou de groupe, réalisées à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement, le tout en s'inspirant des événements saisonniers du calendrier. Les activités se veulent adaptées à vos goûts, vos attentes et vos besoins. Elle supporte également le personnel soignant dans la réalisation d'activités de divertissement, à travers le quotidien des résidents, lorsque le temps le permet.

Une programmation mensuelle des activités est affichée dans les espaces communautaires et est disponible à la réception, ainsi qu'au local d'animation-loisir. En tenant compte des ressources disponibles, différents services spécifiques vous sont offerts tels que célébrations religieuses, visites individuelles, zoothérapie, horticulture, etc.

De plus, vous et vos proches avez la possibilité de maintenir ou d'organiser vous-mêmes des activités de loisir répondant à vos attentes personnelles. Au besoin, n'hésitez pas à consulter les intervenantes pour obtenir des informations et du soutien en ce sens.

Le bénévolat

Des personnes bénévoles vous offrent accompagnement, soutien et réconfort. Leur implication s'exprime principalement par des visites individuelles, par des accompagnements lors de sorties à l'extérieur ou encore par du support lors de fêtes ou d'activités de divertissement. Elles sont présentes sur une base régulière pour contribuer à l'animation du milieu de vie. Leur collaboration est un élément essentiel dans notre effort de rendre votre milieu de vie chaleureux.

Vos amis et les membres de votre famille sont invités à se joindre à notre équipe de bénévoles. N'hésitez pas à communiquer avec la personne responsable au poste 369.

La pastorale

Le service de pastorale est offert par un célébrant du Diocèse de Saint-Jérôme supporté par une équipe de bénévoles. Des célébrations eucharistiques ont lieu au minimum une fois par mois selon un horaire préétabli. Il est également possible de recevoir la bénédiction à la chambre, pour les résidents qui ne peuvent se déplacer à la messe. Une chapelle est également mise à votre disposition en tout temps. De plus, il est possible de recevoir les derniers sacrements sur demande.

La coiffeuse

Le service de coiffure est à la disposition des résidents trois (3) jours par semaine; la liste des prix est affichée au salon situé au rez-de-chaussée.

Le dépanneur

Des bénévoles offrent le service de dépanneur au local prévu à cet effet au rez-de-chaussée. Les heures d'ouverture dépendent des disponibilités des bénévoles; la totalité des revenus est dédiée à la Fondation du Chsld.

Le service alimentaire

Le service alimentaire travaille en étroite collaboration avec la nutrition clinique afin de vous proposer un menu équilibré. Il y a un menu d'hiver et un menu d'été, chaque menu est sur trois (3) semaines. Il vous offre une variété d'aliments savoureux, conforme au guide alimentaire canadien, ainsi que la politique-cadre du ministère de la Santé et des Services sociaux. Les repas sont offerts sur les unités de vie avec le mode de distribution en vrac, ou à la salle à manger au rez-de-chaussée pour le dîner et pour les personnes s'alimentant seules.

Selon votre état de santé, pour mieux répondre à vos besoins spécifiques et faciliter votre alimentation, plusieurs mets et aliments sont disponibles en différentes textures. Une collation est également offerte en après-midi et en soirée.

Votre appréciation, vos commentaires et vos suggestions nous sont précieux. Nous tenterons d'y répondre au mieux, dans la mesure de nos possibilités.

Le service d'entretien et d'hygiène

En vue de contribuer à un milieu de vie de qualité, le personnel dédié procède à l'entretien sanitaire quotidien du milieu et voit à vous assurer un environnement physique propre et sécuritaire. En ce sens, votre collaboration est nécessaire pour lui permettre l'accès à votre chambre et en faciliter l'entretien. Il est important de retenir que son implication est essentielle à la prévention des infections. De plus, pour assurer la salubrité de l'environnement, il est déconseillé de conserver dans les chambres des aliments périssables.

Un service de buanderie est présent à l'établissement à la fois pour assurer l'entretien du linge personnel des résidents selon les règles en vigueur, et l'entretien de la literie et linge de l'établissement.

Le service des ressources humaines

Une direction est responsable de la gestion des ressources humaines et du service alimentaire. Pour tout commentaire concernant un employé, vous êtes invités à contacter le chef du service concerné.

Le service financier et technique

Le service financier et technique est responsable de la gestion des budgets et d'assurer la sécurité des installations. Il voit également, en collaboration avec le service des ressources humaines, à la mise en place d'un plan d'urgence efficace, lequel est validé régulièrement par des exercices de simulation auprès de l'ensemble du personnel.

Outre la sécurité, il est responsable des divers travaux de rénovation et de peinture, du bon fonctionnement des équipements et d'un environnement bien tempéré.

De plus, il est responsable de la téléphonie, de la câblodistribution, des communications et des ressources informationnelles.

LES PARTICULARITÉS DU MILIEU DE VIE

Votre rôle et celui de vos proches

Si votre choix s'arrête sur notre Chsld, tout au long de votre séjour, vous serez sollicité non seulement pour exprimer vos besoins, mais également pour émettre votre opinion sur le milieu de vie, afin d'influencer les projets d'amélioration. Vous pourrez même, si vous le désirez, vous impliquer plus activement.

En vue de faciliter votre adaptation, la présence et l'implication des membres de votre famille et de vos amis seront souhaitables, voire essentielles, et ce, tout au long de votre séjour au centre d'hébergement. Leur implication pourra se traduire par des visites, par la participation aux causeries milieu de vie, par de l'accompagnement aux différentes activités ou lors de rendez-vous médicaux ou de sorties extérieures. Ils seront aussi sollicités pour l'achat de vêtements et effets personnels.

De plus, afin de pouvoir répondre adéquatement aux besoins de chaque résident, en tenant compte de ses antécédents et de ses habitudes de vie, le personnel a avantage à connaître certains éléments importants de leur vécu et adapter les interventions en conséquence. En ce sens, les proches représentent une précieuse source d'informations, lorsque le résident n'est pas en mesure de nous faire part lui-même de ses besoins et de ses attentes. C'est pourquoi il sera primordial de compléter l'histoire de vie.

Des comités milieu de vie sont en place sur les unités afin de développer et mettre en œuvre de petits projets/activités, spécifiques au milieu de vie. Vous pourriez être sollicités pour y participer.

Les visites et l'accès au centre

Notre milieu de vie se veut un milieu ouvert sur la communauté. Aussi, vos visiteurs seront en tout temps les bienvenus dans la mesure où ils tiendront compte des besoins de tranquillité de l'ensemble des résidents et que ces visites se réaliseront à votre convenance.

Toutefois, afin de prévenir la transmission d'infections, il est recommandé de s'abstenir de visiter le centre en présence de symptômes d'allure grippale, de gastro-entérite ou de toute autre maladie contagieuse.

L'accès au centre d'hébergement peut être exceptionnellement limité, lors de la mise en place de mesures particulières, établies de concert avec la direction régionale de la santé publique, afin de prévenir ou contrôler des situations de nature contagieuse.

Dans de telles situations, la direction prend soin d'informer les visiteurs et les répondants des résidents des mesures particulières mises en place et des recommandations d'usage.

L'attribution des chambres

À l'admission, les chambres sont attribuées aux résidents selon les besoins et la disponibilité des espaces.

À votre arrivée, une chambre vous sera assignée selon les disponibilités. Par contre, il se pourrait que lors de situations particulières, nous soyons obligés de vous transférer de chambre ou d'unité de vie.

En cours de séjour, advenant le souhait d'un résident de procéder à un changement de chambre, la direction des soins peut y donner suite après l'analyse de certaines considérations. En pareil cas, les frais d'installation de téléphone et de câblodistribution sont à la charge du résident.

Les dons et pourboires

S'inspirant des valeurs de justice, d'équité et de respect, et pour éviter toute interprétation de favoritisme, notre charte de vie précise qu'il est interdit à tout le personnel, aux bénévoles, aux stagiaires et à la direction d'accepter des cadeaux ou pourboires et toute forme d'avantages. Votre collaboration sera donc absolument nécessaire à ce niveau, afin d'éviter de placer quiconque dans des situations embarrassantes. Les formules de politesse et les sourires seront très appréciés et constitueront les meilleures avenues.

Si vous souhaitez toutefois manifester de façon particulière votre gratitude, les témoignages écrits d'appréciation resteront un gage de reconnaissance très apprécié pour l'ensemble du personnel.

Il est important de retenir qu'en vertu de la loi, seule la Fondation du centre d'hébergement est autorisée à recevoir des dons, lesquels sont utilisés au bénéfice de l'ensemble des résidents.

Les visites d'animaux domestiques

Dans la mesure où le comportement et la santé de l'animal ne nuisent pas à la tranquillité et à la sécurité du milieu de vie, les visites d'animaux domestiques suscitent un vif intérêt parmi la plupart des résidents. Le visiteur est toutefois prié d'assurer une surveillance constante de son animal et de le tenir en laisse ou en cage en tout temps. La direction se réserve le droit de refuser l'accès à un animal.

L'usage du tabac

Seuls les résidents ont le droit de fumer à l'intérieur du centre d'hébergement, essentiellement au fumeur réservé à cette fin. Il est strictement interdit de fumer dans les chambres ou sur les balcons. Il est interdit de fumer à une distance de moins de neuf mètres de toute porte d'accès ou fenêtre du centre d'hébergement, et ce, en respect avec la loi.

Conformément à la Loi sur le tabac, quiconque contrevient à ces règles s'expose à des amendes. Pour des raisons de sécurité, nous vous mettons en garde de fournir à d'autres résidents des produits de tabac, briquet ou allumettes, sans en avoir discuté au préalable avec l'infirmière.

LA GESTION DES RISQUES

Afin de prévenir le maximum d'incidents ou d'accidents, le centre d'hébergement dispose d'un cadre de référence en gestion intégrée de la qualité et du risque qui comprend différents programmes et mesures, afin d'assurer un environnement sain, sécuritaire et de qualité.

En voici quelques-uns :

- Plan de mesures d'urgence
- Plan d'amélioration continue de la qualité
- Portes codées visant à prévenir les fugues
- Programme de prévention et contrôle des infections
- Aménagement sécuritaire des espaces
- Gestion des matières dangereuses
- Sensibilisation aux risques d'étouffement et allergie alimentaire
- Programmes milieu de vie (sécurité-mobilité, approche palliative et gestion de la douleur, accueil et intégration, etc.)
- Etc.

Le dépliant « *Gestion des risques : La sécurité, notre priorité* » est disponible à l'entrée de l'établissement.

Advenant un accident, nous vous fournirons tous les soins nécessaires pour vous aider à vous rétablir, ainsi que l'information s'y rattachant. De plus, une analyse de l'événement sera effectuée afin d'éviter que la situation ne se reproduise.

Un comité de gestion des risques est en fonction dans l'établissement dont un représentant des résidents et un représentant des familles en font partie.

Nous respectons de plus l'orientation du ministère de la Santé et des Services sociaux concernant le recours aux mesures de contrôle pour nos résidents (ex. : utilisation de ceinture au fauteuil, au lit, utilisation de tablette au fauteuil). Leur utilisation est toujours une mesure de dernier recours. L'équipe verra à s'assurer de votre information et de votre participation, si ces mesures devaient être envisagées dans votre situation.

Votre responsabilité face à votre propre sécurité

Comme vous avez pu le constater, outre les mesures mises de l'avant par le centre d'hébergement pour assurer votre sécurité, vous aurez vous-même un rôle primordial à jouer.

À différents égards, la collaboration de chacun est essentielle pour atteindre notre objectif de sécurité. En ce sens, il sera important de signaler sans délai aux personnes en autorité, toute situation potentiellement dangereuse ou abusive et de déclarer tout accident dont vous auriez été victime ou témoin.

De plus, compte tenu des particularités de chaque résident (ex. : allergie alimentaire, difficulté à avaler, etc.), il est demandé de consulter l'infirmière du secteur de soins avant de procéder pour un résident à l'achat de tout produit, distribution de gâteries ou autres initiatives. Un geste posé de bonne foi peut parfois s'avérer dangereux.

De plus, il est important de suivre et de respecter les plans de traitement et consignes élaborés avec vous, car ceci peut éviter des événements fâcheux (utiliser marchette, utiliser des vêtements adaptés, etc.). C'est pourquoi un dépliant « Ma santé et ma sécurité, c'est mon affaire » vous est remis à l'admission dans la pochette d'accueil.

Le traitement des insatisfactions et des plaintes

La volonté de l'ensemble du personnel est de toujours répondre le mieux possible à vos besoins et à vos attentes. Malgré tout, il peut arriver que vous ayez une insatisfaction et, dans ce cas, nous vous invitons à communiquer aussitôt avec votre infirmière ou avec la direction des soins ou des services à la clientèle. Dans la majorité des cas, une explication, un ajustement ou un correctif pourra sans doute répondre à vos attentes.

Toutefois, si vous êtes insatisfait des réponses obtenues suite à cette première démarche ou dès que vous jugez que la situation le

requiert, vous pouvez adresser une plainte verbale ou écrite à l'attention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Tout résident a le droit de porter plainte sur les soins et les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de l'établissement. Il a droit aussi à un examen responsable, confidentiel et diligent de sa plainte, sans risque de représailles, ainsi qu'à une assistance tant pour la formulation de sa plainte que pour l'ensemble de sa démarche.

Si vous avez besoin d'aide, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services vous prêtera assistance ou s'assurera que vous obteniez un soutien de la part du comité, d'un organisme désigné, des résidents ou d'une autre personne de votre choix.

Après examen de votre plainte, si vous êtes en désaccord avec les conclusions transmises par le commissaire, vous disposerez d'un dernier recours auprès du Protecteur du citoyen.

Lorsque la plainte concerne un médecin, dentiste ou pharmacien, elle est traitée par le médecin examinateur et le deuxième recours s'exerce devant le comité de révision de l'établissement.

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services	CISSS Lanaudière 450-759-5333 1-800-229-1152 poste 2133
---	---

Un dépliant explicatif traitant de notre procédure d'examen des plaintes est disponible à l'accueil.

La confidentialité et vos coordonnées personnelles

Au cours de votre hébergement, nous accordons un souci constant à protéger la confidentialité et l'intégrité des renseignements personnels que vous nous confiez.

Par ailleurs, toujours dans le but de mesurer votre satisfaction, la loi prévoit l'utilisation, par le centre d'hébergement, de vos noms, prénoms et adresses ou ceux de votre répondant à des fins exclusives de sondage interne, à l'égard de l'organisation et de la prestation des services offerts.

Il vous est toutefois possible en tout temps de demander que ces données ne soient plus utilisées à de telles fins.

NOTRE DÉMARCHE D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

La démarche d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, développée par le Chsld de la Côte Boisée, se réalise en plusieurs volets.

Afin de recueillir votre point de vue sur les services offerts et mieux comprendre l'évolution de vos attentes, vous ou vos proches pourrez être invités à compléter un court questionnaire suite à votre admission, en cours de séjour (annuellement) et lors de la cessation de service. Vous pourriez être appelé à participer à des rencontres d'échanges ou à des comités.

Intéressé à connaître votre point de vue et motivé par l'excellence des services, l'ensemble du personnel mise sur votre participation à cette démarche.

Vos droits et recours

La Loi sur les services de santé et les services sociaux reconnaît notamment que toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon sécuritaire et personnalisée.

Ce droit aux services s'exerce en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement du centre d'hébergement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose.

Parce que votre satisfaction nous tient à cœur, différents moyens sont mis en place afin de vous assurer un milieu de vie de qualité où vous sont prodigués des soins et services de qualité.

Tout d'abord, soyez assuré(e) que vos suggestions ou commentaires sont en tout temps les bienvenus. À cet effet, l'équipe de direction favorise une politique de portes ouvertes et se montre disponible à recevoir vos commentaires et vos appréciations, dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

LE COMITÉ DES USAGERS

Défini dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, ce comité est constitué d'au moins sept (7) personnes utilisant les services dispensés par le Centre d'hébergement et le Centre de jour. À la condition d'être élus, des répondants, des personnes significatives et des bénévoles peuvent également faire partie de ce comité. La durée des mandats est de deux(2) ans.

La fonction principale de ce comité est de faire valoir les droits des usagers. Il voit également à promouvoir toutes catégories d'activités visant l'amélioration de la qualité de vie des résidents admis au Centre d'hébergement et des usagers inscrits au Centre de jour.

Vous êtes donc invités à leur transmettre tout commentaire ou suggestion qui pourraient aider à l'amélioration des services qui vous sont dispensés dans l'établissement ou au Centre de jour.

LA FONDATION

Les personnes qui le désirent peuvent faire un don à la Fondation du Chsld de la Côte Boisée. Un dépliant décrivant les objectifs qu'elle poursuit vous est remis dans la pochette d'accueil.

Ce guide est inspiré du guide d'accueil des résidents, Vigi Yves Blais, 2011

*4300, rue Angora
Terrebonne (Québec) J6X 4P1
Tél : 450 471-5877
Télec. : 450-471-7511
www.chslldelacoteboisee.org*