Guide d'accueil

du résident et ses proches

en centre d'hébergement et de soins de longue durée
du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Québec

Guide d'accueil

du résident et ses proches

en centre d'hébergement et de soins de longue durée
du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

« Un milieu qui s'adapte au rythme du résident »

Direction du programme de soutien à l'autonomie
des personnes âgées (DPSAPA)

Mai 2018

*« Notre milieu de vie,
nous y croyons! »*

Mot de bienvenue

Cher résident,
Cher proche,

Les membres du personnel, les comités des résidents, les comités des usagers continués, les bénévoles et les directions du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent vous souhaitent la plus cordiale bienvenue dans votre nouveau milieu de vie. Nous serons attentifs et disponibles pour vous accompagner, afin que vous puissiez vivre agréablement cette étape de votre vie en douceur.

En tant qu'établissement du réseau public de santé et des services sociaux, nous nous engageons à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour mettre en place des conditions de vie pour vous soutenir au mieux dans la préservation de votre autonomie et de maintenir des liens privilégiés.

Dans la mesure des ressources disponibles, nous tenterons de répondre à vos attentes tout en considérant la vie communautaire du milieu. Nous vous souhaitons un agréable séjour dans l'objectif que votre bien-être et votre qualité de vie soient maintenus de façon continue.

Ce guide d'accueil a pour but de vous informer sur tous les services offerts afin de favoriser votre intégration. Nous vous invitons à le conserver dans un endroit facilement accessible et à vous y référer au besoin.

Bienvenue chez vous!

** L'emploi du masculin dans le texte désigne autant les femmes que les hommes et son utilisation n'a pour but que d'en alléger la lecture.*

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ACRONYMES **2**

NOTRE ORGANISATION **3**

MISSION 3
PHILOSOPHIE D'INTERVENTION 3
CODE D'ÉTHIQUE ET VALEURS DE L'ÉTABLISSEMENT 3

VOTRE SÉJOUR AU CENTRE D'HÉBERGEMENT **5**

LES PROCHES 5

LA BIENVEILLANCE À VOTRE ÉGARD **6**

CAMÉRA DE SURVEILLANCE **6**

NOS PARTENAIRES **6**

SERVICE DES BÉNÉVOLES 6
COMITÉ « MILIEU DE VIE » 7
COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ (CUC) ET COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ (CUCI) 7
COMITÉ DES RÉSIDENTS 7
COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES (CPQS) 8
FONDATION 9
AUTRES 9

L'ÉQUIPE TRAVAILLE POUR VOUS **9**

CHEF DE SERVICE EN SOINS DE LONGUE DURÉE 9
PRÉPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES (PAB) ACCOMPAGNATEUR 9
ASSISTANT DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT, INFIRMIER RESPONSABLE, INFIRMIER AUXILIAIRE ET PRÉPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES 9
MÉDECINS 10
RÉADAPTATION 10
PHARMACIEN 10
SERVICES SOCIAUX 11
NUTRITION CLINIQUE 11
ANIMATION, LOISIRS ET PLAISIR 11
SERVICE DE SOINS SPIRITUELS 11
ACCUEIL ET ADMINISTRATION 12
COMPTABILITÉ 12
Fournis par le centre d'hébergement 13
Besoins spéciaux 13
Ameublement 14
Literie 14
Non fournis par le centre d'hébergement 14
LES SERVICES ALIMENTAIRES 15
Utilisation des réfrigérateurs dans les salles communes 16

Service de buanderie 16
Service d'hygiène et de salubrité, de fonctionnement et d'entretien 19

LES MESURES DE SÉCURITÉ 20

Plan des mesures d'urgence 20

LES MESURES PRÉVENTIVES 20

Prévention des infections et vaccination 20
Gestion des risques 21
Utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle 21
Double identification du résident 22
Prévention des chutes 22
Les soins de la peau et la prévention des plaies 22
Niveau de soins thérapeutiques 22
Soins de fin de vie 22

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX 23

Accès aux visiteurs 24
Sorties à l'extérieur 24
Présence d'animaux 24
Votre courrier 24
Protection de vos effets personnels 25
Assurances 25
Services de téléphonie 25
Services de câblodistribution et d'informatique 25
Usage d'alcool 26
Usage de tabac 26
Politique du stationnement 26
Transport adapté 27
Services privés 27
Pourboires et cadeaux 27
Sollicitation 27
Utilisation d'appareil électrique et chandelle 28
Modalité pour libérer votre chambre 29
Élection 29
Aide-mémoire pour préparer l'hébergement (femme) 30
Aide-mémoire pour préparer l'hébergement (homme) 31
Répertoire téléphonique 32

REMERCIEMENTS 32

ANNEXE 1 – RÉPERTOIRE TÉLÉPHONIQUE 33

ANNEXE 2 – LISTE DES DOCUMENTS INCLUS DANS LA POCHETTE D'ACCUEIL 34

ANNEXE 3 – COORDONNÉES DES CENTRES D'HÉBERGEMENT DE LONGUE DURÉE DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT 35

SIGLES ET ACRONYMES

ASI	Assistant du supérieur immédiat
CHER	Collaboration, harmonisation, engagement, responsabilisation
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS du Bas-Saint-Laurent	Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CUC	Comité des usagers continué
CUCI	Comité des usagers du Centre intégré
DPSAPA	Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PAB	Préposé aux bénéficiaires
PI	Plan d'intervention
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec

NOTRE ORGANISATION

Mission

La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) est d'offrir 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 soutien de leur entourage (LSSSS, art.83).

En fait, nous sommes là pour vous offrir un milieu de vie adapté à vos besoins, un ensemble de services et de soins personnalisés visant l'adaptation, le maintien ou l'amélioration de votre autonomie fonctionnelle, et ce, dans le respect de vos besoins et de vos droits, de ceux de la collectivité et des ressources disponibles.

Philosophie d'intervention

L'approche privilégiée situe le résident au cœur des interventions à réaliser. Nous encourageons votre participation ainsi que celle de vos proches pour maximiser vos capacités tout en nous assurant que votre expérience de vie se poursuit.

L'approche « Milieu de vie » a pour but de maintenir l'autonomie en favorisant un environnement adapté et sécuritaire, une communication et des attitudes adéquates ainsi que des activités adaptées.

Nous favorisons la présence de vos proches et leur implication. Les membres du personnel jouent également un rôle de soutien et d'accompagnement. Ils interviennent auprès de vous avec empathie et courtoisie, dans le respect de vos choix, de votre intimité et de vos habitudes de vie.

La direction s'assure de la qualité des services et de l'équilibre entre les soins et les services rendus pour vous assurer un milieu de vie chaleureux et épanouissant, et ce, en tenant compte des ressources dont elle dispose.

Code d'éthique et valeurs de l'établissement

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent s'est doté d'un code d'éthique préconisant les valeurs de l'organisation lesquelles orientent nos façons d'être que nous nous engageons à respecter. Il précise les droits des usagers, les pratiques et conduites attendues des intervenants (employés, médecins, stagiaires et résidents en médecine) ainsi que des bénévoles. Il identifie également les responsabilités des résidents. Le code d'éthique est affiché dans votre centre d'hébergement et est également disponible dans votre pochette d'accueil. Nous vous invitons à en prendre connaissance attentivement.

Les valeurs qui guident nos décisions ainsi que les relations que nous entretenons avec vous forment l'acronyme **CHER** :

Collaboration
Pour le CISSS du Bas-Saint-Laurent, cette valeur signifie « faire ensemble », dans la reconnaissance de la contribution de chacun, dans l'entraide et dans le respect. Cette collaboration implique des stratégies et des relations « gagnant-gagnant ».

Humanisation
En choisissant cette valeur, le CISSS du Bas-Saint-Laurent met à l'avant-plan la qualité du contact humain, la compassion et l'empathie. Cette valeur signifie plus que toute autre, une approche centrée sur la personne.

Engagement
Une personne engagée dans son travail aura tendance à s'investir, à porter les valeurs de l'organisation avec fierté et à être mobilisée. S'engager c'est aussi avoir à cœur l'atteinte des résultats personnels et collectifs.

Responsabilisation
Cette valeur fait appel au sens des responsabilités de chacun, au travail en mode « solution », centré sur les résultats, à l'imputabilité et à la « proactivité » de chacun des employés, des médecins et des bénévoles du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

VOTRE SÉJOUR AU CENTRE D'HÉBERGEMENT

Les proches

L'accueil en soins de longue durée constitue un évènement majeur dans la vie d'une personne aînée. Ce changement de milieu de vie et d'environnement peut susciter chez vous et vos proches une variété d'émotions et de réactions requérant une attention particulière de la part des membres de l'équipe.

Afin de faciliter votre intégration, votre adaptation et celle de vos proches à votre nouveau milieu de vie, les membres de l'équipe doivent faire en sorte d'établir avec vous un climat de confiance, de respect et de chaleur humaine, et ce, dès le premier contact. Nous reconnaissons que chaque personne a un passé unique et nous désirons en savoir un peu plus sur vous afin d'adapter nos interventions en fonction de vos intérêts, votre histoire et vos habitudes de vie. Cela nous permettra de mieux vous connaître afin de vous offrir un service personnalisé répondant à vos besoins selon votre état de santé tout en favorisant votre intégration à votre nouveau milieu de vie.

L'accueil est une démarche comportant une série d'activités visant à vous supporter ainsi que vos proches, dans votre changement de milieu de vie tout en facilitant votre intégration.

Lors de votre admission, nous vous demanderons de désigner un de vos proches, afin de faciliter la communication entre les membres du personnel et votre famille. Le maintien des liens avec vos proches nous tient profondément à cœur. C'est pourquoi nous favorisons leur présence et leur participation aux activités du centre d'hébergement, que ce soit pour des visites, pour vous accompagner à une activité sociale, à une activité de loisirs avec la notion de plaisir, à une activité repas, pour vos besoins quotidiens ou à un rendez-vous médical. Par le fait même, nous encourageons et désirons le maintien de vos liens avec vos proches ainsi que leur implication à vous soutenir dans la prise de décision.

Dans les **4 à 6 semaines** après votre admission, vous serez invité, ainsi que le proche que vous aurez désigné lors de votre admission, à participer à une rencontre avec l'équipe clinique au cours de laquelle vous pourrez poser des questions et apporter vos commentaires. Lors de cette rencontre, nous aurons l'occasion de réaliser ou de mettre à jour votre plan d'intervention (PI).

Ce plan comprend l'identification de l'ensemble de vos besoins, les objectifs à poursuivre ainsi que les moyens à utiliser pour y parvenir. Il a pour objectif d'assurer une continuité des services afin que toutes les personnes qui interviendront auprès de vous le fassent dans un but commun, soit celui de répondre à « vos » besoins dans le respect de « vos » intérêts, « vos » habitudes de vie, et tout cela, évidemment, dans le contexte des ressources disponibles au sein de notre équipe. Une fois déterminé et convenu avec vous, ce PI sera mis en application par tous les membres du personnel de jour, de soir et de nuit. Il sera révisé une fois par année ou lors d'un changement de votre état de santé.

Si votre état de santé est précaire et que vos proches désirent vous accompagner, le centre d'hébergement dispose également de différentes commodités. Dans les situations d'accompagnement en fin de vie, leur présence est privilégiée.

Des locaux sont disponibles pour vous permettre d'organiser des réunions de famille, différentes activités ou autres. Veuillez en discuter avec un membre du personnel pour obtenir les modalités de réservation, s'il y a lieu.

La bienveillance à votre égard

Aucune forme de violence ou d'abus envers vous ne sera tolérée. Le centre d'hébergement ne tolérera également aucune forme de violence et d'abus qu'un résident ou ses proches pourraient avoir envers d'autres résidents ou membres du personnel. Nous sollicitons votre aide pour contrer toute forme de violence et d'abus dans votre milieu en dénonçant auprès des responsables tout geste violent ou abusif que vous subissez ou dont vous êtes témoin.

Nous veillons aussi sur vos proches de manière à éviter l'épuisement, la détresse ou la dépression. Les membres du personnel sont formés en matière de dépistage. Vos proches peuvent leur parler des difficultés rencontrées dans le parcours de l'hébergement. Ils sont en mesure de vous référer au bon endroit en toute confidentialité.

Caméra de surveillance

Il est possible d'installer un mécanisme de surveillance dans votre chambre ou votre espace de vie privée. L'installation est permise lorsque vous doutez pour votre sécurité.

L'utilisation de tout mécanisme de surveillance doit respecter certaines règles pour préserver le droit à la vie privée des individus qui sont filmés ou enregistrés. Veuillez en discuter avec un membre du personnel pour obtenir les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance en CHSLD et consultez le dépliant disponible dans votre pochette d'accueil.

Nos partenaires

Service des bénévoles

Le centre d'hébergement vise à créer un milieu de vie animé et chaleureux et c'est dans ce contexte que le bénévolat y trouve son sens et sa valeur. La personne bénévole fait don de son temps, de sa présence, de son affection et de son amitié.

La mission du service des bénévoles est de vous offrir, ainsi qu'à vos proches, des services adaptés et personnalisés répondant aux besoins d'accompagnement, de support, d'écoute et de réconfort, contribuant ainsi au maintien ou à l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Ils donnent « ce petit supplément » qui agrémente le quotidien. L'action bénévole s'inscrit en complémentarité avec les

soins et les services dispensés par les intervenants. Certaines des activités effectuées par une personne bénévole demandent la supervision du personnel clinique.

L'implication des personnes bénévoles est visible dans :

- L'accompagnement aux activités de loisir avec la notion de plaisir (jeux, ateliers de bricolage, fêtes thématiques, ateliers culinaires, sorties extérieures, etc.);
- L'accompagnement lors de l'activité repas;
- Le parrainage, les visites amicales et les anniversaires;
- Le service de soins spirituels;
- Lors de vos rendez-vous;
- L'accompagnement en fin de vie.

Comité « Milieu de vie »

Un comité « Milieu de vie » est en fonction dans le centre d'hébergement. Il est composé de gestionnaires, de membres du personnel, de résidents, de proches et de partenaires tels qu'un représentant du comité des résidents. Nous vous invitons à participer activement à ce comité qui travaille au maintien de la qualité des soins et des services du milieu de vie.

Comité des usagers continué (CUC) et comité des usagers du Centre intégré (CUCI)

Le CUC a pour but de **:**

- Renseigner sur vos droits et responsabilités;
- S'assurer de la qualité des services et de votre satisfaction;
- Veiller à ce que l'on vous traite dans le respect, avec dignité et en reconnaissance de vos droits et libertés;
- Accompagner et assister les résidents dans toute démarche, y compris le dépôt d'une plainte;
- Veiller, le cas échéant, au bon fonctionnement du comité des usagers de votre installation.

Les services offerts sont confidentiels et gratuits.

Pour toute question, inquiétude ou commentaire au sujet de vos **droits** et de la qualité des soins et des services, nous vous invitons à communiquer avec le comité des usagers de votre installation.

Pour vous adresser à un membre du CUCI ou du CUC de votre centre d'hébergement, nous vous invitons à consulter le dépliant disponible dans votre pochette d'accueil.

Comité des résidents

Un comité des résidents est présent dans votre CHSLD. Il est composé de résidents, de proches et de bénévoles élus par l'ensemble des résidents lors de l'assemblée générale (LSSSS, art. 209 à 212). Les membres de ce comité se réunissent régulièrement et travaillent en étroite collaboration avec le chef de service de soins de longue durée, selon un calendrier établi.

Les fonctions principales de ce comité sont les suivantes :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services obtenus;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou, à la demande d'un résident, ses droits et intérêts auprès de l'installation;
- Aider et accompagner les résidents dans le cheminement de leur plainte, s'il y a lieu.

Le comité des résidents se veut le porte-parole des résidents concernant les divers aspects de leur vie telles les activités de loisir avec la notion de plaisir, culturelles et de l'alimentation. Il est indépendant des membres du personnel et de la direction. Il a une autonomie complète dans l'exercice de son mandat et de ses fonctions. Tous les renseignements que vous transmettez au comité des résidents demeurent confidentiels. À la suite de votre admission, un membre du comité des résidents vous contactera afin de planifier une rencontre. L'information concernant ce comité est disponible dans votre pochette d'accueil.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS)

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers de l'établissement. Puisqu'il relève directement du conseil d'administration, il détient toute la liberté et l'indépendance nécessaires à la réalisation de ses fonctions. Il est là pour écouter et s'assurer que les droits sont respectés. À la suite de l'examen des plaintes, il adresse des recommandations aux instances qu'il juge nécessaire et en fait rapport au conseil d'administration du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Vous et vos proches avez le droit d'exprimer votre opinion concernant les soins et les services sans crainte de représailles. Si vous avez des insatisfactions, nous vous invitons à en faire part à un membre du personnel le plus rapidement possible et demander que des correctifs soient appliqués. Il vous est possible de porter une plainte verbale ou écrite en vous adressant au **Service aux plaintes et à la qualité des services** soit par téléphone en composant le 1 844 255-7568 ou par courriel : plaintes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca. Le comité des résidents peut vous aider dans votre démarche.

Ce service est indépendant du centre d'hébergement et traite votre plainte avec diligence. Vous pouvez également être accompagné par une personne de votre choix. Des dépliants d'information sont disponibles à l'entrée du centre d'hébergement et dans votre pochette d'accueil.

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers. Il contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

Fondation

La Fondation joue un rôle complémentaire essentiel. Son objectif est d'aider à créer un milieu de vie humain et réconfortant pour les personnes aînées en perte d'autonomie. Dans votre pochette d'accueil, vous retrouverez l'adresse de la Fondation de votre centre d'hébergement.

Autres

Différents acteurs de la communauté peuvent être contributifs à la qualité du milieu de vie. Leur contribution peut être ponctuelle ou en continu.

L'ÉQUIPE TRAVAILLE POUR VOUS

Chef de service en soins de longue durée

Un chef de service en soins de longue durée est présent dans votre centre d'hébergement. Dans un contexte de « Milieu de vie » et dans un souci de qualité et de sécurité à la clientèle, le chef de service s'assure de l'application des programmes tant cliniques que ceux relatifs au milieu de vie. Il joue un rôle significatif auprès de vous et de vos proches. Il gère les équipes soignantes et est une personne ressource lors de situations complexes. Il collabore étroitement avec les représentants médicaux, favorise l'interdisciplinarité et la participation des équipes. Il voit à l'application des normes et des pratiques de gestion.

Préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur

Le rôle de cette personne est de faciliter votre intégration dans votre nouveau milieu. Le PAB accompagnateur est un préposé aux bénéficiaires qui vous offre un accompagnement personnalisé tout au long de votre séjour. En tout temps, vous et vos proches pouvez lui faire part de vos préoccupations et de vos besoins. Cette personne est une ressource essentielle dans votre nouveau milieu. Votre PAB accompagnateur collabore à la rencontre interdisciplinaire, s'assure de la transmission d'information concernant votre état et de votre participation aux activités du milieu. Dans un objectif de respect du résident, et au-delà des soins d'assistance à prodiguer, un accompagnement personnalisé de qualité permet d'exercer la dispensation des soins en conformité avec les orientations ministérielles. Sa présence constante et sa connaissance approfondie de vos besoins, notamment en ce qui a trait à vos habitudes et votre histoire de vie, en font également un acteur clé au sein de l'équipe clinique.

Assistant du supérieur immédiat (ASI), infirmier responsable, infirmier auxiliaire et préposé aux bénéficiaires

L'équipe de soins, qui est composée de ASI, de l'infirmier responsable, d'infirmiers auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires, joue un rôle primordial lors de votre accueil. Elle s'assure d'établir une relation de confiance et vous accompagne dans cet épisode de votre vie. Elle assurera le maintien de votre autonomie, de votre confort et de votre mieux-être selon le niveau de connaissance et les

habiletés de chacun. Elle travaillera en étroite collaboration avec les autres membres du personnel pour assurer l'harmonie des soins et des services à dispenser.

En tout temps, une équipe de PAB est là pour assurer votre sécurité, vous accompagner et vous assister dans la réalisation de vos activités de la vie quotidienne lorsque cela est requis tout en prenant en considération vos habitudes et votre histoire de vie. Il peut donc s'agir, à titre d'exemple, de vous aider lors de votre lever ou au coucher, lors de votre hygiène corporelle et buccodentaire, vous assister lors de l'activité repas, etc.

Médecins

Une équipe de médecins est disponible pour vous visiter sur place et assurer le suivi médical de votre état de santé. Un médecin de garde peut aussi être joint. Si votre médecin de famille ne pratique pas dans le centre d'hébergement, un autre médecin vous sera affecté.

Nous assurerons la gestion et le suivi de vos rendez-vous médicaux et nous solliciterons vos proches pour vous y accompagner.

Réadaptation

Une équipe de réadaptation est disponible dans le centre d'hébergement. Elle contribue au maintien de vos capacités, à votre confort, à l'amélioration ainsi qu'à la compensation de votre autonomie lorsque votre état le requiert.

L'équipe de réadaptation peut notamment évaluer votre équilibre, votre risque de chute, votre capacité à réaliser vos transferts et vos besoins d'utilisation d'une aide technique à la marche. Elle veille à votre bon positionnement au fauteuil, au lit, à vos besoins d'équipements adaptés et s'assure que l'aménagement de votre chambre est sécuritaire et favorise votre autonomie dans la réalisation de vos activités de la vie quotidienne. L'équipe de réadaptation travaille en interdisciplinarité avec les autres membres du personnel en déterminant un plan de traitement adapté à vos besoins qui vous est proposé et ensuite actualisé quotidiennement.

Des éducateurs spécialisés vous aident à demeurer le plus autonome possible en misant sur vos capacités, vos forces et sur la valorisation de votre potentiel. Ils stimulent vos capacités intellectuelles, affectives et sociales et collaborent avec l'équipe, surtout lorsque des problèmes cognitifs interfèrent dans votre quotidien. Ils ont pour fonction de s'assurer de l'application de l'approche « Milieu de vie » auprès des équipes de travail qui vous entourent.

Pharmacien

Un pharmacien est un intervenant qui assure les soins pharmaceutiques et l'utilisation sécuritaire des médicaments. Il révise régulièrement l'utilisation de vos médicaments en collaboration avec le médecin et l'infirmière. Il vérifie les interactions et les effets secondaires réels ou potentiels et les allergies. Il s'assure également que les doses sont appropriées et propose, au besoin, des ajustements selon votre état de santé ou votre âge.

Lors de votre admission, les médicaments fournis gratuitement sont ceux assurés par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). En ce qui a trait aux médicaments non couverts que votre médecin juge opportun de vous prescrire, vous serez avisé du coût que vous devrez assumer et des procédures à suivre pour vous les procurer. Les médicaments prescrits par votre médecin sont préparés par le département de la pharmacie du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Pour votre santé et votre sécurité, toute médication en vente libre ou les produits naturels doivent être autorisés par votre médecin. L'établissement ne saurait être tenu responsable des médicaments ou produits naturels que vous prenez sans en avoir reçu l'autorisation. Il est également important de nous faire part de vos allergies médicamenteuses.

Services sociaux

L'intervenant social peut vous soutenir afin de favoriser votre intégration et votre adaptation à votre nouveau milieu de vie. Il peut également vous aider à surmonter vos difficultés, qu'elles soient psychologiques, familiales, financières ou liées à des conditions médicales particulières et vous soutenir dans l'étape de soins de fin de vie.

Nutrition clinique

Une nutritionniste évalue, à la suite d'une référence médicale ou de l'équipe clinique, votre état nutritionnel et établit un plan de traitement nutritionnel adapté à vos besoins en tenant compte de votre condition médicale, de vos goûts, aversions, allergies, intolérances, régimes thérapeutiques, etc. Votre capacité fonctionnelle à vous alimenter est également évaluée dans le but d'ajuster, si requis, la consistance des liquides ou la texture des aliments solides afin de rendre votre alimentation sécuritaire. Au besoin, la nutritionniste peut interpeller d'autres professionnels, dans le but de répondre adéquatement à vos besoins.

Animation, loisirs et plaisir

Des activités de loisir sont offertes afin de contribuer à la qualité de vie des résidents et sont possibles grâce à la participation des membres du personnel, des proches, des bénévoles et de la communauté. Le service de loisir élabore un programme d'activités qui tient compte des besoins, capacités et intérêts des résidents. Des activités de groupe ou individuelles, physiques, intellectuelles, sensorielles, sociales et spirituelles sont réalisées quotidiennement.

Vos proches sont invités et peuvent vous accompagner lors de vos activités. Leur présence et leur participation active contribuent aussi à l'animation du milieu. La programmation est affichée sur chacune des unités de vie.

Service de soins spirituels

Le service de soins spirituels offre un soutien et un accompagnement à votre vie spirituelle ainsi qu'à vos proches. À ce titre, ce service se veut être une présence chaleureuse, ouverte aux divers cheminements et besoins de chaque personne. Ainsi, le service offre diverses activités d'ordre spirituel ou religieux, dans le respect des libertés et convictions de chacun.

Ce service est offert en individuel, à la demande ou lors de visites à la chambre ou dans un autre endroit approprié. Dans la mesure du possible, une célébration eucharistique ou de la parole a lieu au centre d'hébergement au moins une fois par semaine. L'horaire est identifié sur les unités de vie ou à la porte du bureau de l'intervenant. La communion peut également être distribuée à la chambre. À la demande, le sacrement des malades ou un rituel de fin de vie peut être offert.

Les intervenants en soins spirituels sont disponibles quelques heures par semaine pour vous rencontrer, si vous le souhaitez. Si vous avez des besoins particuliers, n'hésitez pas à les communiquer auprès de l'équipe clinique afin qu'elle assure le suivi.

Accueil et administration

L'agente administrative a la responsabilité d'accueillir l'ensemble de la clientèle et les visiteurs. Par ailleurs, elle assiste les équipes dans les fonctions administratives. Au besoin, elle peut vous fournir des réponses à vos interrogations et plus particulièrement celles de nature administrative.

Comptabilité

Dès votre admission, vous devrez remplir différents documents concernant l'aspect financier à l'hébergement. Un membre du personnel vous supportera, au besoin, pour les compléter et prendre rendez-vous avec le service de la comptabilité.

Votre contribution financière pour votre hébergement et vos besoins spéciaux sont établis par la RAMQ, le centre d'hébergement n'a aucun contrôle sur celle-ci. À l'admission, le coût maximum vous sera facturé. Si vous ne pouvez l'assumer, la RAMQ déterminera votre capacité de payer en tenant compte de vos revenus, des biens que vous possédez, de vos épargnes et de votre situation familiale. Vous recevrez par la poste un avis de la décision de la RAMQ concernant votre contribution financière. Cet avis sera considéré comme votre facture et votre avis de prélèvement au compte.

La contribution est exigible à partir du premier jour d'hébergement. Cette contribution est calculée au prorata du nombre de jours d'hébergement dans le mois. Le jour de votre arrivée est inclus dans ce calcul, mais non celui de votre départ. Il est possible d'effectuer votre paiement soit par prélèvement autorisé ou par chèque au nom du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Lors de toute modification en lien avec votre hébergement, soit à l'admission, au transfert de chambre s'il y a lieu, au transfert d'hébergement s'il y a lieu ou à votre départ, la RAMQ ajustera le coût d'hébergement ou effectuera le remboursement, si requis. Un avis de décision de la RAMQ sera envoyé, à vous ou à votre représentant, à chaque modification tarifaire.

Si vous souhaitez faire une demande d'exonération (ajustement à la baisse du coût de la chambre), vous devez répondre à certains critères et vous adresser au service de la comptabilité qui peut vous aider à compléter les formulaires nécessaires.

Lien important à retenir :
Adulte hébergé : http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmesaide/Pages/hebergement-etablissement-public.aspx

Un reçu aux fins d'impôt vous sera remis. Vous pouvez l'inclure dans votre déclaration de revenus comme frais médicaux (provincial et fédéral). Vous ne recevrez pas d'argent supplémentaire, mais cela peut vous permettre de diminuer le montant que vous devez en impôt, si c'est le cas.

Fournis par le centre d'hébergement
En respect d'une circulaire émise par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), **le centre d'hébergement fourni sans frais :**

Les articles et services nécessaires à l'hygiène et à la propreté personnelles tels que :

- Les articles de papier, les culottes d'incontinence ou tout autre article indiqué à votre plan d'intervention;
- Les crèmes pour le corps, le shampoing, le désodorisant, le savon de toilette, le dentifrice et les mouchoirs en papier de base;
- Le lavage et l'entretien normal de votre lingerie personnelle et de vos vêtements. Vos proches peuvent cependant voir à ces tâches;
- Tout le matériel nécessaire à vos soins (ex. : pansements, seringues, etc.), de même que tout l'équipement utilisé à des fins thérapeutiques (ex. : concentrateur à oxygène).

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent procède à des achats de groupe pour l'ensemble des installations de santé de notre région. Ces produits répondent à des standards afin de bien répondre à vos besoins. Dans ce contexte, si vous désirez vous procurer les articles nommés ci-dessus en provenance d'une autre compagnie que celle disponible au CISSS du Bas-Saint-Laurent, vous devrez en assumer les frais.

Besoins spéciaux
En respect de cette même circulaire émise par le MSSS, les frais d'acquisition de certains appareils peuvent être partagés entre vous et le CISSS du Bas-Saint-Laurent selon les pourcentages de contribution établis dans ladite circulaire.

Après l'évaluation de vos besoins par le médecin ou l'infirmière, votre demande sera autorisée par le centre d'hébergement et acheminée au service de la comptabilité.

Les besoins spéciaux sont des appareils ou des soins spéciaux suppléants à une déficience, par exemple :

- Les lunettes;
- Les lentilles cornéennes;
- Les aides à la communication;
- Les aides de suppléance à l'audition;
- Les chaussures orthopédiques;
- Les soins buccodentaires et les prothèses dentaires.

Ameublement
L'ameublement est fourni en fonction de l'évaluation de votre mobilité, de votre condition physique, de l'espace disponible ainsi que des normes du bâtiment. Généralement, le mobilier mis à votre disposition est composé des éléments suivants : lit, table de chevet, commode, garde-robe, fauteuil droit, fauteuil roulant ou fauteuil gériatrique, déambulateur et toile de levier sur rails.

Si vous désirez vous procurer une chaise ou un fauteuil autre que le mobilier fourni, nous vous recommandons d'en informer un membre du personnel. Ainsi, nous pourrons vous guider dans l'achat d'un équipement adapté à votre besoin.

Literie
Un couvre-matelas, des draps, des couvertures, un couvre-lit (au besoin), des oreillers standards et des taies d'oreiller, des serviettes et des débarbouillettes sont inclus à votre coût d'hébergement. Si vous désirez un autre type de literie (ex. : draps de flanelle, couvre-lit personnel), veuillez d'abord en discuter avec un membre du personnel. Au terme de votre échange, si vous maintenez votre désir d'obtenir un autre type de literie, vous devrez fournir deux ensembles de rechange (drap contour et drap plat) qui devront être identifiés préalablement à votre nom et voir à leur entretien par vous-même.

Non fournis par le centre d'hébergement
Les articles suivants ne sont pas fournis par le centre d'hébergement. Au besoin, vous devez vous les procurer vous-même et en assumer les frais :

- Les services de coiffure;
- Le tabac, ainsi que les revues ou journaux;
- Les repas commandés à l'extérieur;
- Le téléphone personnel et les services de câblodistribution;
- Le traitement spécial des vêtements (nettoyage à sec, reprisage, pressage, etc.);
- Bain de trempage à prothèses dentaires;
- Solution journalière (pastille) pour nettoyage de prothèse Polident® ou solution nettoyante Novadent IP (durée de 7 jours) pour tous types de prothèses;
- Adhésif à prothèse de type Poligrip;
- Brosse pour prothèse dentaire;
- Brosse à dents;
- Soie dentaire, fourchette pour soie dentaire, brossette interdentaire;
- Rince-bouche sans alcool;
- Pâte dentifrice à haute teneur en fluorure ou au xylitol;
- Rasoir électrique;
- Peigne et brosse à cheveux;
- Shampoing spécial;
- Produits de toilette personnels tels que parfum, maquillage, produits coiffants, fixatif, crème solaire et autres;

- Coupe-ongles et lime (toutefois, pour s'assurer d'avoir des outils de travail adéquats, deux coupe-ongles et une lime vous seront remis lors de votre admission et les frais afférents seront portés sur vos frais d'hébergement);
- Oreiller spécialisé;
- Bas compressifs à titre préventif;
- Enfile-bas compressif;
- Médicaments non inscrits dans le formulaire de la RAMQ;
- Frais de soins dentaires, de lunetterie et d'appareil auditif qui peuvent varier de 10 % à 100 % selon vos revenus personnels;
- Fauteuil berçant ou autosouleveur;
- Déambulateur;
- Tout autre article à usage personnel tel que les articles servant de mesures alternatives à la contention comme, par exemple, les protecteurs de hanches (ProHip™);
- Tout autre article nécessaire à votre satisfaction pour répondre à un besoin personnel lorsque les services réguliers ne vous conviennent pas.

Les services alimentaires

Le moment du repas constitue une activité très importante en CHSLD, car il s'agit beaucoup plus que de répondre au besoin de se nourrir. Effectivement, le repas représente une activité contribuant au maintien de vos capacités, tant sur le plan physique que sur le plan social. Nous nous assurons que le repas soit servi à des heures habituelles soit **vers 8 h, 12 h et 17 h,** à une bonne température, avec un accompagnement personnalisé, et ce, dans une atmosphère détendue et agréable.

Votre centre d'hébergement applique une politique alimentaire qui a pour objectif de vous offrir des repas et des collations de hautes valeurs nutritives (protéines, vitamines, minéraux, fibres) et de promouvoir la saine alimentation. Nous vous proposons des menus variés et équilibrés, conformes au *Guide alimentaire canadien,* répondant à vos besoins nutritionnels et selon vos préférences alimentaires.

Quotidiennement, nous vous offrons trois repas ainsi que des collations. Des alternatives sont aussi disponibles. Un menu soulignant les circonstances spéciales, comme Noël, vous est également offert.

Nous vous demandons, ainsi qu'à vos proches, de ne pas offrir de nourriture (friandises, etc.) aux autres résidents, afin d'éviter les risques reliés à l'alimentation (ex. : allergies, étouffement). Vos voisins présentent peut-être une problématique de santé touchant l'alimentation dont vous n'êtes pas au courant. Votre bonne intention pourrait ainsi leur causer du tort.

Vos proches peuvent vous apporter des mets en respectant la texture et la consistance correspondant à votre condition de santé. La conformité de ces mets doit être validée auprès de l'infirmière.

Dans le cas où un proche souhaite vous accompagner pour un repas, il lui est possible d'acheter son repas auprès du service alimentaire en passant par la réception du centre d'hébergement.

Utilisation des réfrigérateurs dans les salles communes
Les réfrigérateurs dans les cuisinettes sur les unités sont utilisés uniquement pour l'usage commun de l'ensemble des résidents. Nous demandons que vos proches n'y entreposent pas de breuvage et de nourriture destinés à votre consommation personnelle. Ils peuvent toutefois utiliser les aliments qui s'y trouvent pour vous servir une collation au moment où vous le souhaitez.

Dans certaines unités, le réfrigérateur est verrouillé, considérant la condition de santé des résidents présents. Vous pouvez alors demander à un membre du personnel de vous déverrouiller la porte du réfrigérateur pour avoir accès aux collations. Les collations présentes dans le réfrigérateur sont réservées aux résidents.

Service de buanderie

Un service de buanderie est disponible pour effectuer le lavage, l'entretien normal de vos vêtements personnels et l'entretien de la literie à l'aide d'appareils industriels. Ce service est inclus à votre coût d'hébergement et est effectué chaque semaine.

Si vous souhaitez avoir accès à une laveuse et une sécheuse, vous pouvez vous informer auprès des membres du personnel.

Vous et vos proches pouvez apporter votre couvre-lit personnel ainsi que les rideaux de votre choix afin de personnaliser votre chambre. Si cela s'avère difficile, un couvre-lit de votre centre d'hébergement vous sera offert. Si vous souhaitez installer votre couvre-lit personnel, le service de la buanderie pourra en faire le nettoyage à la condition qu'il soit fait de tissus **lavables à la machine et pouvant être placé au sèche-linge**. De plus, dans le cas d'une douillette **très épaisse**, le service de la buanderie pourrait refuser d'en faire le nettoyage.

Dans le cas où vous souhaiteriez installer vos rideaux personnels, ces derniers doivent être ignifuges, c'est-à-dire non inflammables**.** L'entretien de ces rideaux souvent confectionnés de tissus fragiles est sous votre responsabilité. Nos équipements et procédures de lavage pourraient les altérer. Également, en cas d'éclosion où une désinfection des rideaux est nécessaire, ceux-ci seront placés dans des sacs de plastique par le personnel de la salubrité et il vous sera demandé à vous et à vos proches d'en faire le nettoyage. Si vous souhaitez que vos rideaux soient lavés à la buanderie du centre d'hébergement, nous allons vous demander de signer une décharge de responsabilité.

Les vêtements personnels sont ceux qui sont portés couramment dans la vie quotidienne tels que les sous-vêtements, les chaussettes, le pyjama, la robe de chambre, les blouses, les chemises, les chandails, les vestes, les pantalons, le short, les jupes, les robes, etc.

Le service de lavage et d'entretien normal des vêtements personnels comprend :

- Le ramassage des vêtements souillés;
- Le lavage à la machine, en vrac, des vêtements de l'ensemble des résidents, sans distinction particulière (ex. : vigilance concernant le type de tissus);
- L'utilisation d'assouplisseur lors du lavage;
- Le séchage à la machine;
- Le pliage;
- Le rangement des vêtements dans la chambre du résident;
- Les parures de chambres telles que couvre-lits personnels, rideaux.

Le service de lavage et d'entretien normal des vêtements personnels ne comprend pas :

- Le nettoyage à sec. Si un tel vêtement est envoyé à la buanderie, il sera lavé avec les vêtements de l'ensemble des résidents, sans distinction particulière et pourrait être endommagé;
- Le lavage délicat ou à la main;
- Le séchage à plat ou suspendu;
- Le repassage particulier (ex. : jupe à plis);
- L'utilisation de produits spéciaux (ex. : savon doux, savon spécial);
- Les réparations ou altérations des vêtements personnels**.**

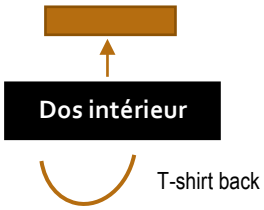
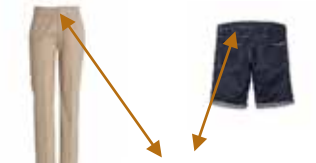
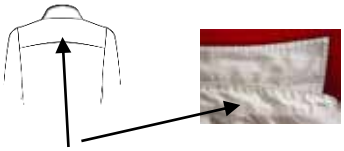
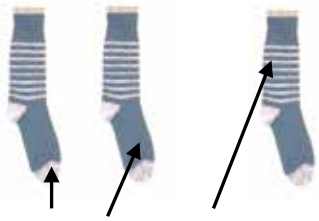
Pour éviter la perte des vêtements, vous ou votre proche devez vous assurer qu'au moment de l'admission, tous les vêtements personnels soient identifiés de façon appropriée, c'est-à-dire à l'aide d'une étiquette préimprimée (indélébile)**,** à votre nom et votre prénom, **cousue et non collée** à chacun des vêtements. Le centre d'hébergement ne pourra être tenu responsable de la perte des vêtements si cette condition n'est pas remplie avant toute chose. Par ailleurs, l'achat de ces étiquettes et leur pose sur chacune des pièces de vêtement ne sont pas assumés par le centre d'hébergement et sont à vos frais. Vous pouvez vous informer auprès d'un membre du personnel de l'endroit où vous pouvez vous en procurer.

Certains résidents ayant des problématiques d'errance peuvent faire de l'intrusion dans votre chambre, fouiller dans vos effets personnels, d'où l'importance de bien identifier vos vêtements. Pour que le centre soit tenu responsable de la perte ou du bris d'un vêtement, il doit y avoir eu faute, négligence ou imprudence de la part du personnel.

Il vous est possible de choisir de demeurer responsable de l'entretien de vos vêtements. Si tel est votre choix, vous devrez vous procurer un panier à linge avec un couvercle et le ranger dans votre chambre. Malgré ce choix, nous recommandons tout de même l'identification des vêtements puisqu'il demeure toujours possible qu'un membre du personnel envoie à la buanderie un vêtement trop souillé nécessitant un lavage rapide.

Au moment de votre admission, un formulaire (disponible dans votre pochette d'accueil) vous sera présenté et expliqué, et on vous demandera de procéder à vos choix concernant le lavage et l'entretien normal de vos vêtements personnels.

Le tableau ci-dessous décrit les directives concernant la pose des étiquettes :

• Camisole • T-shirt • Blouse sans col • Robe sans col • Jaquette sans col	 T-shirt back	Intérieur cousu
• Pantalon • Pyjama • Boxeur • Caleçon • Combinaison • Slip de femme	 Dos ceinture intérieure	Intérieur cousu
• Chemise avec collet • Haut de pyjama avec collet • Blouse avec collet • Robe avec collet • Jaquette avec collet	 Sous le collet dans le dos	Sous le collet extérieur cousu
• Bas	 Extérieur Une portion extérieure et repliée intérieur	Extérieur cousu

Service d'hygiène et de salubrité, de fonctionnement et d'entretien

L'entretien de votre chambre est prévu de la façon suivante :

Tous les jours

- Vérification de l'état des lieux;
- Nettoyage des barres d'appui, interrupteurs, poignées de porte, ridelles de lit, lavabo, robinet, le dessus et le dessous du siège de toilette, etc.;
- Vidange des poubelles et disposition des déchets;
- Nettoyage des taches sur le plancher, s'il y a lieu;
- Nettoyage des dégâts, s'il y a lieu.

Une fois par semaine

- Nettoyage du mobilier, du dessous du lit, des appareils et autres surfaces telles que les rebords de fenêtre, des taches sur les murs, des miroirs et accessoires de la salle de bain, des poubelles et des surfaces de plancher.

Une fois par mois

- Époussetage des surfaces horizontales et verticales non atteintes lors de l'entretien hebdomadaire (ex. : levier sur rails, luminaires, etc.).

Précision

Le nettoyage de vos biens est sous votre responsabilité ou celle de vos proches (ex. : réfrigérateurs personnels de chambre, téléviseur, ordinateur, ventilateurs, bibelots, peluches, etc.).

L'intérieur des meubles et la garde-robe ne sont pas nettoyés à moins que vous ou vos proches ne les ayez vidés de leur contenu. Aussi, votre contribution ou celle de votre proche est requise lors des changements de saison pour faire le ménage des tiroirs et de la garde-robe. Aucun espace d'entreposage n'est disponible dans votre centre d'hébergement.

Selon un horaire préétabli, un nettoyage de votre fauteuil roulant sera effectué, s'il y a lieu.

Les surfaces très encombrées (beaucoup de bibelots et de cadres sur un même bureau) seront nettoyées que partiellement soit, en contournant les objets.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent assure également l'entretien et la réparation de l'immeuble et du mobilier, des équipements et appareils dont il est le propriétaire.

LES MESURES DE SÉCURITÉ

Chacune des chambres et des salles de bain sont munies d'une cloche d'appel directement reliée au bureau du personnel. À la sortie de chaque unité de vie, des portes électromagnétiques s'ouvrent de l'intérieur à l'aide d'un code numérique. Des plaques camouflent les boutons de l'ascenseur dans l'éventualité d'un risque de fugue par cette sortie d'un résident.

Nous vous demandons ainsi qu'à vos proches, de respecter les règles de sécurité. Le centre d'hébergement se réserve le droit d'intervenir advenant le non-respect de celles-ci.

Plan des mesures d'urgence

Le centre d'hébergement a la responsabilité de vous protéger, ainsi que vos proches et les membres du personnel, lors d'une situation d'urgence. Une intervention rapide, efficace et sécuritaire est obligatoire. Nous disposons d'un plan des mesures d'urgence pour lequel un responsable a été nommé.

Par mesure préventive, les équipements de sécurité, vérifiés régulièrement, sont accessibles à des endroits stratégiques de votre CHSLD.

En cas d'incendie, un système d'alarme relié à une centrale assure le lien avec les services d'urgence et le centre d'hébergement. De plus, les membres du personnel sont aptes à réagir dans une situation d'urgence.

LES MESURES PRÉVENTIVES

Prévention des infections et vaccination

En centre d'hébergement, le risque de transmission d'infections est plus élevé qu'à domicile. C'est pourquoi la prévention et le contrôle des maladies infectieuses demeurent une préoccupation importante. Plusieurs de ces infections, notamment les infections respiratoires (par exemple la grippe) ou gastro-intestinales (par exemple la gastro-entérite), touchent davantage les personnes âgées en hébergement, que ce soit par les complications, les hospitalisations ou les décès qui en découlent.

Les maladies infectieuses transmissibles peuvent être évitées, dans une certaine proportion, grâce à des mesures adéquates de prévention et de contrôle des infections. Ces mesures sont souvent simples, par exemple une hygiène rigoureuse des mains par le résident, le personnel et les visiteurs ou le port du masque pour les personnes présentant des symptômes respiratoires. Si vos proches présentent des symptômes de gastro-entérite ou de grippe, nous leur suggérerons de reporter leur visite afin de vous protéger et de protéger votre milieu de vie.

Si une éclosion se développe (augmentation inhabituelle de cas de mêmes symptômes ou maladie), certaines mesures doivent être mises en place pour assurer votre protection, celle de vos proches et celle du personnel. Ces mesures doivent être respectées par tous. Des affichettes peuvent être placées à la porte de chambre ainsi qu'à l'entrée de votre centre d'hébergement. Il est demandé de respecter l'ensemble des consignes de prévention des infections qui vous seront données par le personnel de soins.

En complémentarité, un programme de vaccination annuel prévoit l'administration du vaccin contre l'influenza et le pneumocoque entre les mois de novembre et avril. Si vous n'avez pu recevoir votre vaccin, parlez-en à l'équipe de soins.

Gestion des risques

Des événements indésirables tels que des erreurs de médicaments ou des chutes peuvent survenir dans le centre d'hébergement. Chaque événement doit être déclaré, documenté par le personnel et un suivi rigoureux est effectué.

Ainsi, une analyse de toute accident à conséquences graves est réalisée et des recommandations sont émises, afin de mettre des mesures correctives et d'éviter la récurrence. Le CISSS du Bas-Saint-Laurent possède un règlement relatif à la divulgation auprès d'un résident à la suite d'un accident.

Pour prévenir les risques de chute, plusieurs équipements peuvent être mis à la disposition des résidents tels qu'un détecteur de mobilité installé au lit, au fauteuil ou au fauteuil roulant, un tapis de chute, etc.

Utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent a adopté un protocole et un règlement visant à encadrer l'application des mesures de contrôle. Le protocole en vigueur s'appuie sur les valeurs de respect, de liberté, de dignité, de qualité de vie et d'intégrité de la personne. Il *balise le recours minimal aux mesures de contrôle et préconise la recherche de mesures de remplacement.* Il vise à assurer la protection de vos droits, de votre confort et de votre sécurité à travers un processus interdisciplinaire rigoureux.

Le protocole a été élaboré conformément aux orientations ministérielles et aux documents légaux tels que les chartes des droits et libertés de la personne et la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec (article 118.1).

La contention est une mesure de contrôle de dernier recours qui consiste à empêcher ou à limiter la liberté de mouvement d'une personne en utilisant la force humaine, un moyen mécanique ou en la privant d'un moyen qu'elle utilise pour pallier un handicap. Une ceinture abdominale avec clé magnétique, une ceinture aux cuisses au fauteuil roulant ou des ridelles de lit montées (côtés de lit) sont des exemples de mesures de contrôle.

Bien des recherches indiquent que le recours aux mesures de contrôle n'a aucun effet bénéfique et augmente en réalité le risque de blessures, de lésions, le déclin cognitif et fonctionnel, ainsi que des troubles de comportements. L'application d'une mesure de contrôle s'avère inefficace dans la plupart des cas et engendre chez la personne, privée de sa liberté, une perte d'autonomie physique, une baisse de l'estime de soi et l'apparition de signes de dépression. Son utilisation occasionne également de longues périodes d'immobilité et de lourdes conséquences sur la condition physique et mentale de la personne comme une fonte musculaire, une perte d'amplitude des mouvements, des contractures et une désadaptation posturale. C'est pour ces raisons que le MSSS recommande une réduction maximale de l'application des mesures de contrôle, en favorisant plutôt l'utilisation de mesures de remplacement telles que les détecteurs de mobilité, lits à profil bas, tapis de chute, etc., et ce, toujours dans le respect des droits de la personne.

Toutefois, à la suite d'une évaluation de votre situation et pour assurer votre sécurité immédiate, il se peut que l'application d'une mesure de contrôle soit requise par l'équipe interdisciplinaire (infirmière, médecin, ergothérapeute, physiothérapeute, etc.). Vous et votre représentant devrez alors fournir un consentement libre et éclairé. À noter qu'en situation d'urgence, si un comportement constitue un risque imminent pour votre vie ou votre intégrité ou pour celle d'autrui, une mesure de contrôle peut être mise en place immédiatement sans avoir obtenu votre consentement ou celui de votre représentant. Cependant, dès que possible, une analyse postsituationnelle doit être réalisée et le plan d'intervention interdisciplinaire doit être revu en équipe avec vous ou votre représentant.

La pertinence de poursuivre l'application d'une mesure de contrôle est réévaluée de façon régulière par l'équipe, afin d'évaluer la possibilité de retirer ou de diminuer la mesure de contrôle en place. Par ailleurs, des soins et une surveillance sont apportés pour limiter les risques reliés à son utilisation. Par exemple, à l'installation d'une mesure de contrôle, une visite est requise toutes les 30 minutes pendant la première heure et aux heures si le résident demeure calme. Au besoin ou toutes les deux heures, des soins seront dispensés pour répondre, entre autres, aux besoins d'hydratation, d'élimination et de mobilité.

La prise de certains médicaments peut également être considérée comme une mesure de contrôle si elle limite la capacité d'action d'une personne. On parle alors de substances chimiques. Leur utilisation est justifiée lors de situations de maîtrise pour empêcher la personne de s'infliger des lésions ou en infliger à autrui ou pour diminuer l'intensité et la fréquence d'un comportement dangereux. Vous en serez avisé lorsqu'une telle médication sera envisagée.

La responsabilité légale de décider de l'application d'une mesure de contrôle est un acte réservé à des professionnels de la santé. Soyez assuré que nous vous informerons et consulterons, ainsi que vos proches, tout au long du processus de décision entourant l'application de mesures de contrôle.

Double identification du résident

Afin de limiter les risques d'erreurs lors des soins qui vous sont offerts (ex. : la distribution de la médication, bain, lever, repas), le centre d'hébergement applique une procédure facilitant votre identification. À votre arrivée, vous serez photographié par un membre du personnel. Des exemplaires de cette photographie seront placés, entre autres, sur le chariot à médicaments, dans votre dossier médical ainsi que sur votre profil d'autonomie fonctionnelle affiché à votre chambre. Au besoin, ces photographies seront reprises au cours de l'hébergement. Un formulaire de consentement pour nous autoriser à prendre la photo vous sera remis afin d'obtenir votre signature.

Avant toute activité ou soins (ex. : administration de médicaments), les membres du personnel doivent vous identifier en vous demandant à vous ou à vos proches votre nom, prénom et votre date de naissance. En cas d'inaptitude à répondre à ces questions et en l'absence de vos proches, l'identification sera réalisée à l'aide de la photographie.

Prévention des chutes

Dès l'admission, vous serez évalué par une infirmière, en collaboration avec l'équipe soignante, afin de déterminer si vous présentez des risques de chute. Des interventions individualisées pourront ensuite vous être proposées afin de limiter les risques de chute. L'objectif est de maintenir votre autonomie le plus longtemps possible.

Les soins de la peau et la prévention des plaies

Dans moins de 48 heures suivant votre admission et régulièrement par la suite ou plus souvent **selon votre état général** vous serez évalué par l'infirmière. Cette intervention permet d'**évaluer** votre risque de développer une plaie de pression ainsi que les situations les plus problématiques. Les constats découlant de cette évaluation vont permettre à l'équipe de soins d'ajuster les interventions selon les facteurs de risque et votre profil. Des mesures préventives adaptées à vos besoins pourront ensuite être mises en place pour éviter de développer une plaie de pression. Si vous avez une plaie ou si une plaie survient après votre admission, des soins basés sur les meilleures pratiques, interprofessionnels et coordonnés vous seront prodigués.

Niveau de soins thérapeutiques

Lors de votre admission et lors des rencontres avec tous les membres de l'équipe soignante, vous aurez à discuter avec votre médecin du niveau de soins thérapeutiques que vous désirez recevoir, ainsi que de votre désir ou non d'être réanimé en cas d'arrêt cardiorespiratoire. Le niveau de soins retenu oriente les soins médicaux en cas de situations aiguës ou urgentes. Votre niveau d'intervention médicale peut être modifié selon l'évolution de votre état clinique. Un dépliant est disponible dans votre pochette d'accueil pour vous expliquer les différents niveaux de soins thérapeutiques.

Soins de fin de vie

La Loi concernant les soins de fin de vie vous assure de pouvoir vivre l'ultime étape de votre vie dans le plus grand respect de votre volonté, de votre autonomie décisionnelle et de votre dignité. En centre

d'hébergement, vous pouvez bénéficier des soins de fin de vie dont l'encadrement légal permet la prestation dans un environnement sécuritaire, de qualité et approprié à la condition de chacun.

Les membres du personnel sont formés et préparés à vous apporter, à vous et à vos proches, un soutien médical, infirmier, moral et spirituel, selon vos besoins. Nous portons une attention particulière à votre accompagnement et à ceux de vos proches lors des derniers moments de vie.

Nous vous suggérons de discuter avec vos proches et un membre du personnel de la manière dont vous voulez vivre votre fin de vie. Une rencontre avec toute l'équipe soignante aura lieu pour entendre vos besoins. Tous les membres du personnel vous aideront à bien vivre votre passage en fin de vie.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Accès aux visiteurs

Les gens qui souhaitent vous rendre visite peuvent le faire en tout temps. Ces visiteurs sont cependant invités à agir avec calme et discrétion par respect pour l'ensemble des résidents. Lors de période d'éclosion, vous serez informé par un membre du personnel des droits de visites qui peuvent être restreints à ce moment.

Sorties à l'extérieur

Vous êtes en tout temps autorisé à faire des sorties avec vos proches, à moins d'une contre-indication médicale inscrite à votre dossier. Pour se faire, veuillez en informer un membre du personnel au moins 48 heures à l'avance, afin de s'assurer que votre sortie soit sécuritaire, de vous fournir le matériel nécessaire si requis et de préparer votre médication. Vous devez informer un membre du personnel dès votre retour.

Présence d'animaux

Sous certaines conditions et avec l'autorisation, il vous est permis d'avoir un animal de compagnie (ex. : oiseau) dans votre chambre. Si tel est le cas, l'entretien de l'animal (ex. : nourriture, nettoyage) sera sous votre entière responsabilité ou celle de votre proche. Veuillez adresser votre demande à un membre du personnel. Vos proches peuvent apporter un animal de compagnie lors des visites sous certaines conditions et avec l'autorisation des membres du personnel.

Votre courrier

Il est fortement recommandé de faire parvenir votre courrier à l'adresse de l'un de vos proches, notamment en ce qui concerne la facturation de vos différents services ou vos abonnements. Toutefois, si nous recevons du courrier qui vous est destiné, nous communiquerons avec vous afin que vous puissiez venir le chercher. Cependant, si vous êtes incapable de le faire, nous vous l'apporterons à votre chambre. Au besoin, vous pouvez remettre votre courrier à poster à un membre du personnel qui s'occupera de l'acheminer. Les timbres postaux sont à vos frais. Les membres du personnel et les bénévoles sont disponibles pour écrire et lire votre courrier à votre demande.

Protection de vos effets personnels

Vous pouvez avoir en votre possession les objets personnels qui sont les plus significatifs durant votre séjour en centre d'hébergement. Afin de s'assurer d'une harmonisation des pratiques, efficiente et sécuritaire, le centre d'hébergement doit faire respecter les règles et les modalités encadrant la possession de ces objets personnels, et ce, dans un souci de respect du bien d'autrui. La politique de la protection des effets personnels (incluant les objets de valeur) des résidents est appliquée.

Un membre du personnel vous aidera à compléter, le cas échéant, le formulaire concernant les effets personnels et objets de valeur. Celui-ci sera classé à votre dossier. Nous vous suggérons de limiter le nombre d'objets de valeur.

Lorsque vous ne pouvez assumer vous-même la surveillance de vos effets personnels, notamment les lunettes, les prothèses dentaires et autres objets usuels indispensables à la vie quotidienne, une surveillance raisonnable est assurée par le personnel. Nous vous demandons, ainsi qu'à vos proches, de nous avertir rapidement de la disparition d'un objet quelconque.

Assurances

Le centre d'hébergement possède une assurance couvrant la responsabilité civile ainsi que celle de vos biens. Cependant, vous pouvez souscrire à une assurance personnelle pour le feu, le vol et le vandalisme de vos biens personnels selon leur valeur (bijoux, manteau de fourrure et autres). Il est parfois possible pour votre proche d'ajouter cette protection à son assurance résidentielle personnelle.

Le centre d'hébergement n'effectue aucune surveillance des effets personnels que vous conservez dans votre chambre et ne peut donc être tenu responsable de leur perte ou disparition. Une liste de vos effets personnels sera complétée avec vous dès votre arrivée.

Services de téléphonie

Toutes les chambres sont munies d'une prise téléphonique de sorte que vous pouvez installer le téléphone de votre choix. Cependant, les démarches pour obtenir ou interrompre une ligne téléphonique privée doivent être faites par vous ou votre proche en communiquant au service à la clientèle du distributeur disponible dans le centre d'hébergement. De plus, les coûts d'installation et de services mensuels sont à vos frais.

Services de câblodistribution et d'informatique

Dans la mesure où l'espace dans votre chambre le permet et que vous avez obtenu les autorisations nécessaires du centre d'hébergement, vous pourriez apporter dans votre chambre un téléviseur ou un ordinateur. La taille maximale pour les téléviseurs est de :

- 19 pouces pour un téléviseur conventionnel et le mobilier nécessaire pour y déposer le téléviseur doit être fourni par le résident;
- 22 pouces pour un téléviseur à écran plat avec support amovible.

Aucun système de cinéma maison (haut-parleurs) ne sera permis.

Les travaux et le matériel nécessaires à l'installation murale d'un téléviseur et de ses composantes doivent être effectués par des membres du personnel autorisés. Les dépenses encourues pour l'ensemble de l'installation ainsi que les frais mensuels associés au service de câblodistribution, à la ligne Internet, etc. et les frais liés à la réparation de ces équipements sont sous votre responsabilité. Dans certains cas, notamment si vous devez partager votre chambre avec une autre personne ou si vous souffrez de surdité, l'usage d'écouteurs personnels pourra être exigé. Aucune coupole ne peut être installée.

Usage d'alcool

À moins d'une contre-indication particulière, vous pouvez consommer de l'alcool dans le centre d'hébergement. Toutefois, l'acquisition de ce produit est à vos frais ou ceux de vos proches. Nous vous demandons d'aviser un membre du personnel si vous en faites usage puisque la prise de médication peut occasionner des effets néfastes sur votre santé (étourdissements, perte d'équilibre, augmentation du risque de chute, etc.). En cas de problématique liée à la consommation d'alcool, les membres du personnel se réservent le droit d'en interdire l'usage à certains résidents ou d'en faire le contrôle.

Nous vous demandons, ainsi qu'à vos proches, de ne pas offrir d'alcool aux autres résidents, afin d'éviter les risques reliés à la consommation. Vos voisins présentent peut-être une problématique de santé dont vous n'êtes pas au courant. Votre bonne intention pourrait ainsi leur causer du tort.

Usage de tabac

La Loi concernant la lutte contre le tabagisme encadre la politique sans fumée avec des exigences que le centre d'hébergement est tenu de respecter. Éventuellement, il est possible que le centre d'hébergement soit appelé à devenir un environnement totalement sans fumée à l'intérieur comme à l'extérieur.

Si vous fumiez avant votre arrivée au centre d'hébergement, nous vous offrirons des alternatives et de l'aide pour la cessation tabagique. Toutefois, si vous désirez fumer à l'extérieur, vous devrez respecter les endroits désignés par le centre d'hébergement et être en mesure de vous y rendre vous-même ou accompagné d'un proche ou d'un bénévole.

Politique du stationnement

Selon la politique d'utilisation et de gestion des espaces de stationnement du CISSS du Bas-Saint-Laurent, vos proches ont accès gratuitement à un espace de stationnement exclusivement dans le cadre de leur visite. Il est important d'observer les panneaux de signalisation afin de respecter les limites de vitesse, les espaces réservés et les zones de débarcadère. Les responsables sont autorisés à procéder au remorquage de tout véhicule stationné illégalement. Nous n'assumons aucune responsabilité pour vols, pertes ou dommages au véhicule ou à son contenu, quelle qu'en soit la cause. Nous vous rappelons que les piétons ont la priorité dans tous les stationnements et que la courtoisie au volant est de mise.

Transport adapté

Pour avoir accès au service de transport adapté, vous devez auparavant être inscrit auprès du transporteur visé. L'inscription est effectuée à la suite d'une demande comprenant une évaluation qui doit être complétée par un membre du personnel. Si celle-ci a été effectuée lorsque vous étiez à domicile, cette demande est toujours valide. Lors de votre admission en centre d'hébergement, si votre situation requiert ce type de service et que vous avez besoin d'assistance pour effectuer votre demande, nous ferons le nécessaire pour vous accompagner.

Services privés

Vous avez le droit de recourir à des services privés pour vos soins esthétiques et personnels, une activité de soins, de transport ou de loisir. Vous et vos proches devez effectuer la démarche pour y accéder et en assumer les coûts. Pour plus d'information, consulter un membre du personnel.

La personne engagée, autre que les employés du CISSS du Bas-Saint-Laurent, peut vous offrir des services en privé.

Les services de soins esthétiques et personnels comprennent notamment les services suivants :

- Soins d'hygiène;
- Coiffure et esthétique;
- Manucure;
- Épilation;
- Soins des pieds;
- Massothérapie;
- Réflexologie.

Ces services peuvent être offerts à l'intérieur du centre d'hébergement. Toutefois, ils sont à vos frais et vous devez vous occuper de contacter les professionnels concernés, au besoin. Lors de votre admission, vous serez informé sur les modalités applicables au sein de votre centre d'hébergement. Cependant, si vos besoins identifiés sont en respect avec les objectifs inscrits dans votre PI, les modalités peuvent être différentes. Nous vous demandons de vous informer auprès des membres du personnel.

Pourboires et cadeaux

Les membres du personnel ne sont pas autorisés à accepter, à titre personnel, des pourboires et des cadeaux. Cependant, vous pouvez, si vous le désirez, faire un don auprès de la fondation locale ou autre.

Sollicitation

Toute forme de sollicitation faite directement auprès de vous est strictement défendue. Si cela se produisait, vous pouvez en informer un membre du personnel.

Utilisation d'appareil électrique et chandelle

Avant d'introduire un appareil électrique (réfrigérateur, ventilateur) dans votre chambre, vous devez préalablement avoir obtenu l'autorisation du centre d'hébergement afin d'assurer la sécurité de tous. Nous sommes dans un édifice public et nous devons nous conformer aux règles en lien avec la prévention des incendies et du code du bâtiment.

De plus, ces appareils sont sujets à la capacité électrique et à l'espace disponible dans la chambre afin de ne pas l'encombrer et entraver les déplacements. Par ailleurs, si cette installation implique des coûts, ils seront à vos frais. Il est par le fait même interdit de faire usage d'une bouilloire, d'un grille-pain, d'un micro-ondes ou de tout autre appareil de ce genre dans votre chambre. Tous ces articles sont disponibles dans l'aire de vie.

Afin de réduire les risques d'incendie, l'utilisation des chandelles, chandelles odorantes, feux de Bengale, autre que les chandelles utilisées en nombre limité sur un gâteau d'anniversaire, les veilleuses non certifiées CSA, les rallonges électriques et les diffuseurs odorants est **formellement interdit en tout temps** et en tout lieu dans le centre d'hébergement. L'utilisation d'arbre de Noël naturel dans le centre d'hébergement est également interdite. Nous devons nous conformer à des normes strictes en matière de prévention des incendies qui sont prescrites par le Code de sécurité du Québec. Par contre, les arbres de Noël artificiels sont autorisés et idéalement, ceux-ci devraient être ignifugés. Ne pas oublier que l'emplacement de ces arbres ne doit en aucun cas obstruer les équipements de lutte contre les incendies et les moyens d'évacuation. Il faut prioriser l'utilisation de lumières à « DEL » afin de diminuer le dégagement de chaleur. De plus, les rallonges électriques ne sont pas permises, à l'exception d'une utilisation temporaire (quelques heures). L'utilisation de celles-ci de façon permanente (ex. : brancher un réfrigérateur, une télévision, etc.) représente un risque d'incendie. Étant donné que votre chambre comprend plusieurs prises de courant, nous priorisons plutôt une relocalisation de l'équipement dans la pièce. Lorsque vous n'avez pas assez de branchement sur votre prise de courant, il est recommandé d'utiliser une barre de surtension avec disjoncteur approuvée et homologuée par les associations canadiennes des normes de sécurité (ULC, UL, CSA, etc.).

Accepté :

Refusé :

Modalité pour libérer votre chambre

Advenant votre départ pour un autre milieu d'hébergement, s'il y a lieu, ou lors de votre décès, il est demandé que la chambre soit libérée de vos effets personnels le plus tôt possible, puisque nous devons être en mesure d'admettre un nouveau résident au maximum 48 heures après votre départ.

Élection

En tant que résident hébergé en CHSLD, vous maintenez évidemment vos droits de citoyen, dont votre droit de vote lors des élections. En période électorale, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour vous accommoder. Par exemple, permettre la tenue d'un bureau de vote itinérant au sein du CHSLD.

Toutefois, sachez qu'il est de votre responsabilité ou de celle de votre proche de s'assurer que vous êtes inscrit sur la liste électorale et d'exprimer votre droit de vote lors de cette journée. Dans le but d'éviter tout conflit d'intérêts possible, il est interdit au personnel de vous accompagner dans l'isoloir pour exprimer votre vote.

Aide-mémoire pour préparer l'hébergement (femme)

Suggestion d'effets à apporter si vous êtes une ***femme*** en vue de votre admission en CHSLD.

Nous vous suggérons d'apporter des vêtements confortables que vous portez habituellement. Choisir surtout des vêtements lavables et pouvant aller à la sécheuse.

Les quantités suggérées ne le sont qu'à titre indicatif. Tenez compte que le lavage s'effectue de deux à trois fois par semaine. Occasionnellement, il peut s'écouler quatre jours sans lavage.

VÊTEMENTS ADAPTÉS SELON LA CONDITION

VÊTEMENTS D'INTÉRIEUR

- ❑ 5 robes, jupes ou pantalons
- ❑ 5 blouses ou chandails
- ❑ 2 ou 3 vestes
- ❑ 4 à 5 soutiens-gorge ou camisoles
- ❑ 6 à 8 petites culottes (si non incontinente)
- ❑ 4 à 6 paires de chaussettes
- ❑ 2 paires de souliers ou d'espadrilles antidérapants
- ❑ 1 ou 2 robes de chambre
- ❑ 4 à 5 robes de nuit ou pyjamas
- ❑ 2 paires de pantoufles antidérapantes

VÊTEMENTS D'EXTÉRIEUR (selon la saison)

- ❑ 1 manteau
- ❑ 1 chapeau
- ❑ 1 foulard
- ❑ 1 paire de bottes
- ❑ 1 paire de gants ou mitaines

ACCESSOIRES

- ❑ Produits de beauté et produits personnels

Aide-mémoire pour préparer l'hébergement (homme)

Suggestions d'effets à apporter si vous êtes un ***homme*** en vue de votre admission en CHSLD.

Nous vous suggérons d'apporter des vêtements confortables que vous portez habituellement. Choisir surtout des vêtements lavables et pouvant aller à la sécheuse.

Les quantités suggérées ne le sont qu'à titre indicatif. Tenez compte que le lavage s'effectue de deux à trois fois par semaine. Occasionnellement, il peut s'écouler quatre jours sans lavage.

VÊTEMENTS ADAPTÉS SELON LA CONDITION

VÊTEMENTS D'INTÉRIEUR

- ❑ 5 pantalons
- ❑ 2 ceintures ou bretelles
- ❑ 4 à 6 chemises (manches courtes et longues)
- ❑ 2 ou 3 vestes
- ❑ 4 à 5 gilets
- ❑ 6 ou 8 camisoles ou T-shirts
- ❑ 6 à 8 caleçons ou boxeurs (si non incontinent)
- ❑ 4 à 6 paires de chaussettes
- ❑ 2 paires de souliers ou d'espadrilles antidérapants
- ❑ 1 ou 2 robes de chambre
- ❑ 4 à 5 pyjamas
- ❑ 2 paires de pantoufles antidérapantes

VÊTEMENTS D'EXTÉRIEUR (selon la saison)

- ❑ 1 manteau
- ❑ 1 chapeau
- ❑ 1 foulard
- ❑ 1 paire de bottes
- ❑ 1 paire de gants ou mitaines

ACCESSOIRES

- ❑ Produits de beauté et produits personnels
- ❑ Rasoir électrique rechargeable

Répertoire téléphonique

Le répertoire téléphonique des personnes qui travaillent pour vous est disponible dans votre pochette d'accueil (voir annexe 1 pour un exemple de répertoire).

REMERCIEMENTS

Nous souhaitons que ce guide puisse répondre à toutes vos interrogations et qu'il demeure votre outil de référence tout au long de votre séjour. Pour toute information supplémentaire, nous vous invitons à vous adresser à un membre du personnel, un membre du comité des résidents ou des usagers.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont participé à la rédaction de ce guide. **Merci également à toutes les personnes qui œuvrent dans les installations de la région.** Chacun et chacune d'elles à leur façon, contribuent à faciliter l'intégration des résidents en centre d'hébergement.

Un merci tout particulier :

- Aux membres de la Direction du programme du soutien à l'autonomie des personnes âgées et à la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique clinique qui ont procédé à la rédaction de ce guide;
- Aux membres de toutes les autres directions du CISSS du Bas-Saint-Laurent ayant contribué à la rédaction de ce guide.

ANNEXE 1 – RÉPERTOIRE TÉLÉPHONIQUE

Organisme	Nom de la personne	Numéro de téléphone
Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA)		
Direction adjointe du DPSAPA		
Chef de service en CHSLD		
Infirmière ASI		
Accueil/réception		
Animation/plaisir		
Chef de service en hygiène et salubrité et buanderie		
Chef du service alimentaire		
Chef des l'installations matérielles		
Comité des usagers		
Comité des résidents		
Comité milieu de vie		
Comptabilité		
Pharmacie		
Salon de coiffure		
Service alimentaire		
Service de réadaptation		
Service de soins spirituels		
Service des bénévoles		
Service social		
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services		

ANNEXE 2 – LISTE DES DOCUMENTS INCLUS DANS LA POCHETTE D'ACCUEIL

- Guide d'accueil
- Code d'éthique du CISSS du Bas-Saint-Laurent
- Dépliant « Soyez vigilent, vos effets personnels et objets de valeur c'est votre responsabilité »
- Formulaire « Effets personnels et objets de valeur de l'usager admis, inscrit ou du résident »
- Dépliant du comité des usagers du CISSS du Bas-Saint-Laurent
- Dépliant du comité des résidents du CHSLD
- Dépliant et formulaire concernant le régime d'examen des plaintes
- Dépliant « Milieu de vie en CHSLD »
- Formulaire « Attestation de la remise de la pochette d'accueil »
- Formulaire « Choix de lavage »
- Niveau de soin thérapeutique
- Liste des fournitures sans frais pour la clientèle inscrite ou admise
- Dépliant « Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance en CHSLD »

ANNEXE 3 – COORDONNÉES DES CENTRES D'HÉBERGEMENT DE SOINS DE LONGUE DURÉE DU CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT

KAMOURASKA

Centre d'hébergement D'Anjou
127, rue Galarneau
Saint-Pacôme (Québec) G0L 3X0
Téléphone : 418 856-7000, poste 1000

Centre d'hébergement Villa Maria
404, avenue du Foyer
Saint-Alexandre (Québec) G0L 2G0
Téléphone : 418 856-7000, poste 4000

RIVIÈRE-DU-LOUP

Centre d'hébergement de Rivière-du-Loup
28, rue Joly
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3H2
Téléphone : 418 868-1000

Centre d'hébergement de Saint-Antonin
286, rue Principale
Saint-Antonin (Québec) G0L 2J0
Téléphone : 418 868-1000

Centre d'hébergement de Saint-Cyprien
101-C, rue Collin
Saint-Cyprien (Québec) G0L 2P0
Téléphone : 418 868-1000

TÉMISCOUATA

Centre d'hébergement de Squatec
10, rue Saint-André
Squatec (Québec) G0L 4H0
Téléphone : 418 855-2442

Centre d'hébergement de St-Louis-du-Ha! Ha!
25, rue Saint-Philippe
Saint-Louis-du-Ha! Ha! (Québec) G0L 3S0
Téléphone : 418 854-2631

Centre d'hébergement de Rivière-Bleue
45, rue du Foyer
Rivière-Bleue (Québec) G0L 2B0
Téléphone : 418 893-5511

LES BASQUES

Centre d'hébergement de Trois-Pistoles
550, rue Notre-Dame Est
Trois-Pistoles (Québec) G0L 4K0
Téléphone : 418 851-1111

RIMOUSKI-NEIGETTE

Centre d'hébergement de Rimouski
645, boul. Saint-Germain
Rimouski (Québec) G5L 3S2
Téléphone : 418 724-4111
418 724-3000, poste 13

LA MITIS

Centre d'hébergement de La Mitis
800, avenue du Sanatorium
Mont-Joli (Québec) G5H 3L6
Téléphone : 418 775-7261

LA MATANIE

Centre d'hébergement de Matane
150, avenue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A2
Téléphone : 418 562-4154

LA MATAPÉDIA

Centre d'hébergement Marie-Anne-Ouellet
6, rue Turbide
Lac-au-Saumon (Québec) G0J 1M0
Téléphone : 418 778-5816

ISBN : 978-2-550-81294-4

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Québec