

# VOTRE HISTOIRE SE POURSUIT

Guide d'accueil et d'accompagnement  
à l'intention des résidents  
et de leurs proches



« La mission d'un centre d'hébergement est 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 soutien de leur entourage. »

(Article 83 de La loi sur la santé et les services sociaux, Québec, 2013)

**Le résident demeure au cœur de l'approche milieu de vie.  
C'est pourquoi ce guide s'adresse à lui.**

Merci à M. Marc Archambault et Mme Aline Poirier usagers partenaires qui ont contribué à la révision de ce guide.

Bonne lecture.



# Bienvenue!

Nous vous accueillons avec plaisir. Soyez assuré que nous mettrons tout en œuvre pour vous offrir des soins et des services de qualité dans un climat de bien-être, de respect et de sécurité.

Vous trouverez dans ce guide des informations de base sur votre nouveau milieu de vie et sur les services qui vous sont offerts, que vous soyez en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ou encore en maison des aînés et en maison alternative (MDAMA).

Sachez qu'en tout temps, nous sommes à votre écoute. N'hésitez pas à nous faire part de vos questions ou de vos inquiétudes. Grâce à votre collaboration, nous serons en mesure de bien vous connaître et ainsi, de mieux répondre à vos besoins et à vos attentes.

Bienvenue chez vous!

# TABLE DES MATIÈRES

## **6 ACCUEIL**

- 6 Les documents à fournir
- 6 Le changement d'adresse
- 6 Les directives médicales anticipées
- 6 Les frais d'hébergement

## **7 VOTRE MILIEU DE VIE**

- 7 Votre chambre
- 7 L'aménagement de votre chambre
- 8 Les appareils électriques
- 8 La literie
- 8 Les services d'entretien

## **9 VOS VÊTEMENTS ET VOS EFFETS PERSONNELS**

- 9 Les vêtements
  - 9 Suggestions d'effets à emporter
- 9 L'identification de vos vêtements
- 10 L'entretien de vos vêtements
- 10 Les articles de toilette
- 10 L'argent et les objets de valeur
- 10 La responsabilité civile

## **11 LES SOINS ET LES SERVICES OFFERTS**

- 11 Le gestionnaire responsable du milieu de vie (GRMV)
- 11 L'agente administrative
- 11 L'intervenant accompagnateur
- 12 Les soins infirmiers et d'assistance
  - 12 Les soins de pieds
- 12 Les services médicaux
- 12 Les services du pharmacien
- 13 La prévention et le contrôle des infections (PCI)
- 14 La prévention du déconditionnement
- 14 Les services professionnels
  - 14 Les services de réadaptation
  - 15 Le service social
  - 15 Les services d'éducation spécialisée
  - 16 Le service de nutrition et le service alimentaire
  - 17 Le service des loisirs
  - 17 Le service du bénévolat
  - 17 Le service de soins spirituels
- 18 L'accompagnement en fin de vie

- 19 Les autres services
  - 19 La caisse des résidents
  - 19 Les distributrices et la boutique
  - 19 Les salons, les aménagements extérieurs et les autres lieux communs
  - 19 La poste et les abonnements
  - 19 Le stationnement
- 20 Votre sécurité
  - 20 Mesures de contrôle
- 21 Les services payants
  - 21 Le transport adapté ou en taxi pour des fins autres que médicales
  - 21 Les orthèses et les prothèses
  - 21 Les services de coiffure
  - 21 Le téléphone, la câblodistribution et l'Internet
  - 21 Autres services à vos frais

## **22 LA VIE EN MILIEU D'HÉBERGEMENT**

- 22 Les visites
- 22 Votre histoire de vie
- 22 Le tabac, l'alcool et les drogues
- 23 L'intimité
- 23 Les sorties temporaires
- 23 Les animaux de compagnie
- 23 Le pourboire et les cadeaux
- 23 Délai pour libérer la chambre

## **24 LA QUALITÉ DES SERVICES**

- 24 La bienveillance
- 24 La mesure d'évaluation de l'expérience vécue par l'utilisateur et celle de ses proches
- 25 Le comité de résidents
- 25 Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
  - 25 Plainte
  - 26 Signalement
  - 26 Joindre le Commissariat
- 26 Les normes et les critères d'évaluation des milieux d'hébergement
- 26 Le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE)

## **27 L'INTÉGRATION DANS VOTRE NOUVEAU MILIEU DE VIE**

- 27 Des réactions possibles
- 

## **28 INFORMATION POUR LES PROCHES**

- 28 Des réactions humaines
- 29 Comment favoriser l'adaptation de votre proche
- 30 Des suggestions d'activités lors de vos visites

## **31 NOTES, QUESTIONS ET COMMENTAIRES**

## Les documents à fournir

- Carte d'assurance maladie
- Carte ou numéro d'assurance sociale
- Carte des différents hôpitaux fréquentés

S'il y a lieu :

- Carte de service de transport adapté
- Contrat de préarrangements funéraires
- Coordonnées de votre pharmacie
- Spécimen de chèque (si l'hébergement est payé par chèque)

## Le changement d'adresse

Informez-vous auprès de l'agente administrative pour assurer le suivi de vos changements d'adresse. Si vous recevez régulièrement du courrier de la part du gouvernement, nous vous suggérons de changer votre adresse pour celle d'un proche aidant ou d'un membre de votre famille. N'oubliez pas de considérer certains abonnements tels que les journaux ou revues qui peuvent demeurer à votre nom au centre d'hébergement.

## Les directives médicales anticipées

Les directives médicales anticipées consistent en un écrit par lequel une personne majeure et apte à consentir à des soins indique à l'avance les soins médicaux qu'elle accepte ou refuse de recevoir en cas d'inaptitude à consentir lors de situations cliniques précises. Si vous avez rédigé des directives, il est important d'en informer l'infirmière de l'unité de vie qui en assurera le suivi auprès du médecin. Les directives médicales anticipées découlent de la loi concernant les soins de fin de vie.

## Les frais d'hébergement

En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, les personnes qui résident en milieu d'hébergement doivent payer des frais de séjour<sup>1</sup>. Ces frais, établis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), sont les mêmes dans tous les milieux d'hébergement publics. Vous serez accompagné lors de l'admission pour l'ouverture de votre dossier administratif.

1 : Pour en savoir davantage sur les frais d'hébergement, rendez-vous sur [ciussscn.ca/ramq-frais-hebergement](https://ciussscn.ca/ramq-frais-hebergement).



## VOTRE MILIEU DE VIE



### **Votre chambre**

Les chambres sont attribuées en fonction des services et des soins requis par les résidents.

Si vous partagez une chambre et que vous préféreriez en avoir une individuelle, parlez-en à l'infirmière de votre unité de vie. En raison de situations particulières, il peut arriver que nous devions accorder la préséance à d'autres personnes.

De plus, pour des raisons de santé, de sécurité ou de bien-être collectif, nous pourrions vous attribuer une nouvelle chambre. Les frais de transfert (téléphonie, câble et Internet) sont alors assumés par l'installation.

### **L'aménagement de votre chambre**

À votre arrivée, votre chambre est meublée. Elle est suffisamment grande pour y installer votre téléviseur, votre ordinateur et votre radio. Si vous souhaitez aménager votre chambre différemment (ajout ou repositionnement de meubles), vous êtes encouragé à discuter avec l'infirmière de l'unité de vie. Celle-ci pourra vous aider et veiller à ce que l'aménagement de la chambre demeure sécuritaire pour vous et le personnel.

Votre chambre est votre demeure, vous êtes encouragé à la personnaliser en vous entourant d'objets familiers tels que des tableaux, des bibelots, des photos, de la literie, etc. Les projets de décoration plus importants doivent d'abord faire l'objet de discussions avec le gestionnaire du milieu de vie.

## Les appareils électriques

Certains appareils électriques sont disponibles dans les cuisinettes. En raison des normes de sécurité en vigueur, les appareils électriques suivants sont interdits dans votre chambre :

- Four à micro-ondes;
- Bouilloire;
- Grille-pain;
- Tout autre petit électroménager.

Vous pouvez disposer d'un réfrigérateur antigivrant d'une grandeur maximale de 4,4 pi<sup>3</sup>, en vous assurant de son entretien et de la conservation des aliments.

Enfin, selon le milieu de vie où vous demeurez, il est possible de faire l'installation d'un climatiseur (des frais s'appliquent). Il faudra au préalable avoir obtenu l'évaluation favorable des services techniques en regard de la capacité électrique des systèmes.

## La literie

Le milieu d'hébergement fournit la literie de base (draps, serviettes, couvertures et oreillers) et se charge de l'entretien. Si vous désirez utiliser vos propres draps, jetés ou douillettes, vous ou vos proches êtes responsables de leur entretien. Par précaution, nous vous recommandons de les identifier au même titre que vos vêtements personnels.

## Les services d'entretien

Le milieu d'hébergement assure l'entretien ménager de votre chambre et de son mobilier. Vous êtes responsable de l'entretien ou de la réparation de vos objets personnels (bibelots, livres, appareils électroniques). Nous vous remercions d'éviter les objets encombrants, dangereux ou fragiles afin d'assurer la sécurité de tous.

# VOS VÊTEMENTS ET VOS EFFETS PERSONNELS

## Les vêtements

Pour favoriser votre confort et votre sécurité, nous vous recommandons de choisir des vêtements faciles à enfiler et à attacher, de grandeurs adéquates, confortables et lavables, de même que des chaussures ou des pantoufles dotées d'une semelle antidérapante. Prévoyez, au besoin, des vêtements adaptés.

Il est de votre responsabilité de prévoir des vêtements en fonction des saisons et de les entreposer.

## Suggestions d'effets à emporter

### Vêtements

- 8 robes, jupes ou pantalons
- Ceinture ou bretelles
- 8 blouses, chandails ou chemises (manches courtes ou longues)
- 6 à 8 t-shirts
- 2 à 3 vestes
- 4 soutiens-gorge ou 6 camisoles
- 7 à 8 paires de chaussettes
- 1 paire de souliers ou d'espadrilles antidérapants
- 1 robe de chambre
- 6 à 8 robes de nuit ou pyjamas
- 1 paire de pantoufles antidérapantes
- Vêtements d'extérieur, selon la saison

### Articles pour les soins personnels

- Brosse et peigne
- Produits de beauté
- Rasoir électrique
- Lotion après-rasage ou parfum

## L'identification de vos vêtements

Dans un souci d'éviter des pertes, tous vos vêtements doivent être identifiés à vos nom et prénom, avec le numéro de votre établissement, et ce, le plus rapidement possible. Dans certaines installations, le personnel de la direction de la logistique utilisera des étiquettes collées par une étiqueteuse-encolleuse de type *Thermopatch*<sup>MD</sup>. Si le service n'est pas encore offert dans votre milieu, ou si vous préférez que l'identification de vos vêtements soit faite par un membre de votre famille ou une couturière, vous devez vous procurer des étiquettes et les coudre ou les coller aux vêtements. Pour connaître le numéro d'installation et la procédure d'identification, référez-vous à l'agente administrative.

## L'entretien de vos vêtements

Le milieu d'hébergement se charge de la lessive (lavage, séchage, pliage ou installation sur cintre), une fois par semaine. Il est important de prévoir une quantité suffisante de vêtements. Choisissez des vêtements qui tolèrent le lavage et le séchage à la machine et qui ne nécessitent pas de repassage. Évitez les vêtements aux tissus délicats qui pourraient s'abîmer, tels la soie et le nylon, ou qui ont de la dentelle.

Vous pouvez aussi choisir de faire l'entretien de vos vêtements ou de les faire laver par un proche. À cette fin, certains milieux de vie mettent une laveuse et une sècheuse à votre disposition.

Vous demeurez responsable de l'entretien :

- de vos lainages ;
- de vos vêtements délicats ;
- de vos vêtements nécessitant un nettoyage à sec.



## Les articles de toilette

Les articles de toilette de base tels que les mouchoirs de papier, le savon, la brosse à dents, le dentifrice, la soie dentaire, les pastilles effervescentes pour prothèses dentaires, le déodorant, le shampoing, la crème hydratante, la crème solaire, les coupe-ongles et les produits pour l'incontinence sont fournis par le milieu d'hébergement. Si vous souhaitez utiliser d'autres produits, vous devez en faire l'achat.

## L'argent et les objets de valeur

Veillez à n'apporter, dans votre milieu, que le minimum de biens personnels indispensables pour vos besoins immédiats (incluant l'argent) et confiez à vos proches vos objets de valeurs. Il est de la responsabilité de chaque résident de détenir une couverture d'assurance personnelle suffisante en cas de bris, de perte ou de disparition de ses biens personnels.

## La responsabilité civile

La couverture d'assurance de l'établissement ne vous offre pas de protection en cas de recours. S'il advenait une situation, celle-ci serait analysée en fonction des circonstances de l'événement pour déterminer qui est civilement responsable. Vous pouvez contracter une assurance responsabilité civile au besoin.

## LES SOINS ET LES SERVICES OFFERTS

Chaque résident est unique et fait ses propres choix de vie. Nous souhaitons vous offrir des soins et des services de qualité, adaptés à vos besoins pour favoriser le maintien de vos capacités et de votre qualité de vie. Pour bien connaître vos souhaits (projet de vie), habitudes de vie et préoccupations, un intervenant réalisera un suivi avec vous ou votre proche dès votre arrivée. De plus, au cours des quatre à six semaines suivant votre arrivée, l'équipe du milieu de vie vous invitera à participer à une rencontre afin d'identifier en partenariat avec vous ou votre proche des interventions personnalisées à vos besoins et vos attentes. Votre point de vue et votre consentement sont essentiels et contribuent à prendre les meilleures décisions.

### **Le gestionnaire responsable du milieu de vie (GRMV) et le chef d'unité**

Le GRMV est la personne qui veille au bon fonctionnement du milieu et s'assure de la qualité des soins et des services offerts. Dans certaines installations, des chefs d'unité sont aussi présents pour appuyer la gestion.

### **L'agente administrative**

L'agente administrative est la personne de référence pour répondre aux questions concernant les services disponibles, notamment au sujet des étiquettes de vêtements, du câble, du téléphone, du courrier, etc.

### **L'intervenant accompagnateur**

Votre intervenant accompagnateur est un préposé aux bénéficiaires, une personne de référence sur qui vous pouvez compter pour faire respecter vos habitudes et votre histoire de vie. Il joue un rôle important dans la transmission de l'information auprès des membres de l'équipe de soins, de vous et de vos proches.

Pour en apprendre davantage, veuillez visionner la capsule vidéo sur le site web du CIUSSS de la Capitale-Nationale via le lien suivant : [ciusssn.ca/intervenant-accompagnateur](https://ciusssn.ca/intervenant-accompagnateur)



## Les soins infirmiers et d'assistance

Une équipe formée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de préposées aux bénéficiaires est présente 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Cette équipe de soins, soucieuse de votre bien-être, vous accompagne au quotidien pour les activités d'hygiène, d'alimentation, des soins particuliers et des activités personnalisées ou occupationnelles. En présence de questionnements qui vous préoccupent, l'infirmière de l'unité de vie est la personne de référence.

## Les soins de pieds

L'infirmière assure une évaluation clinique de vos besoins en soins des pieds. Selon l'évaluation, un service podologique peut-être offert.

## Les services médicaux

Dans votre milieu d'hébergement, un médecin assure votre suivi médical ; il peut demander une consultation ou un suivi auprès d'un médecin spécialiste, s'il y a lieu. Un médecin de garde est disponible en tout temps, sur appel, pour répondre aux urgences.

Pour toute consultation médicale à l'extérieur du milieu, nous vous recommandons d'être accompagné par un proche.

## Les services du pharmacien

Un pharmacien révisé votre médication en collaboration avec votre médecin traitant. Il demeure disponible pour répondre à vos questions.

Nous sommes soucieux de votre santé et de votre sécurité. Il est donc important que le pharmacien connaisse la liste de vos médicaments ainsi que les produits de santé naturels ou médicaments en vente libre que vous souhaitez conserver. Si vous cessez de consommer un produit de santé naturel ou un médicament en vente libre, veuillez en aviser l'infirmière.

Les médicaments prescrits sont fournis gratuitement et préparés par le département de pharmacie. Ils sont ensuite distribués et administrés par les infirmières auxiliaires et les infirmières. La procédure et les règles de la Régie de l'assurance maladie du Québec s'appliquent.



## La prévention et le contrôle des infections (PCI)

La transmission d'infections, en particulier de la COVID-19, de la grippe et de la gastroentérite, est possible en milieu d'hébergement. Le meilleur moyen de s'en protéger demeure l'hygiène des mains. Il est essentiel que tous, membres du personnel, résidents, visiteurs et bénévoles, se lavent les mains régulièrement. Nous vous suggérons également de vous faire vacciner chaque automne contre la grippe saisonnière. Selon les indications recommandées par la santé publique ou le MSSS, d'autres vaccins pourraient vous être offerts (ex. : COVID-19).

Votre équipe de prévention et contrôle des infections est responsable des mesures pour prévenir et contrôler la transmission des infections. Aussi, en tout temps, elle vous recommande d'appliquer les mesures suivantes :

### Résidents

- Lavez-vous les mains régulièrement, surtout avant de manger.
- Éternuez et tousez dans le creux de votre bras ou dans un papier mouchoir.

### Proches

- Lavez vos mains en entrant et en sortant de la chambre et du milieu d'hébergement.
- Encouragez et aidez votre proche à se laver les mains régulièrement.
- Portez un masque si vous tousez.
- Si vous êtes malade, reportez votre visite :
  - > La gastroentérite peut être contagieuse jusqu'à 48 heures après les derniers symptômes;
  - > La grippe est contagieuse jusqu'à 5 jours après le début des symptômes.
- Appliquez toute autre indication recommandée par la PCI selon la situation épidémiologique du milieu d'hébergement.

Malgré toutes ces mesures, plusieurs résidents d'une unité de vie peuvent présenter les mêmes symptômes au même moment. Des mesures particulières pourraient alors être mises en place afin d'assurer votre protection et celle de vos proches. Nous vous tiendrons informés de l'évolution de la situation et solliciterons, au besoin, votre collaboration, pour limiter le risque de contagion.

## La prévention du déconditionnement

Le déconditionnement est défini comme l'ensemble des conséquences physiques, mentales et sociales reliées à l'inactivité, à une période de sédentarité ou à une sous-stimulation intellectuelle et sociale. Bien que ses effets soient généralement réversibles, il arrive que ce ne soit pas le cas.

Pour votre bien-être, nous avons à cœur de prévenir le déconditionnement et sachez que vos proches peuvent y contribuer. Informez-vous auprès de l'équipe de soins pour en savoir davantage.

## Les services professionnels

---

Une évaluation préalable faite par l'infirmière détermine les services professionnels qui vous sont nécessaires.

### Les services de réadaptation

Pour vous aider à conserver vos capacités, vous avez accès aux services de réadaptation offerts par des physiothérapeutes, des technologues en physiothérapie, des ergothérapeutes et des kinésiologues. Ces intervenants peuvent, par exemple :

- Évaluer vos capacités physiques et mettre en place des stratégies pour préserver votre autonomie;
- Recommander l'utilisation d'un fauteuil adapté ou motorisé, d'un quadriporteur ou d'une marchette, etc. Cet équipement peut être prêté ou demandé à la Régie de l'assurance maladie, si vous répondez aux critères d'admissibilité\*;
- Modifier votre environnement pour le rendre plus sécuritaire, faciliter vos déplacements et compenser votre perte d'autonomie;

\* Avant d'acheter du matériel adapté, nous vous recommandons de consulter un professionnel de la réadaptation pour en vérifier la pertinence et sachez que vos proches peuvent y contribuer. Notez que l'entretien et les réparations sont alors à vos frais.

- Faciliter vos gestes quotidiens en vous apprenant des techniques particulières;
- Proposer des stratégies pour contrer des troubles de comportements;
- Aider à prévenir le déconditionnement.

## **Le service social**

L'intervenant social (travailleuse sociale ou technicienne en travail social) est disponible pour vous ou vos proches afin de vous aider en présence de difficultés d'adaptation, relationnelles ou émotionnelles.

En cas d'incapacité à prendre une décision pour vous-même ou pour l'administration de vos finances, l'intervenant social pourra vous accompagner dans la recherche de solutions adaptées à votre situation. L'évaluation de diverses solutions (comme le mandat d'inaptitude ou la tutelle) sera alors réalisée. Elle tiendra compte de vos capacités et de vos besoins en assurant le respect de vos droits et de votre dignité.

## **Les services d'éducation spécialisée**

Une technicienne en éducation spécialisée intervient auprès de personnes qui présentent des difficultés d'adaptation (ex. : problème de comportement, anxiété, dépression). Son rôle consiste à adapter des interventions en fonction des capacités cognitives de la personne et de son fonctionnement au quotidien, dans le but de réduire les problématiques et d'accroître sa qualité de vie. Elle réalise aussi de l'observation des comportements et soutient l'équipe soignante. Elle encourage les équipes à utiliser des interventions non pharmacologiques.



## Le service de nutrition et le service alimentaire

Le service alimentaire vous offre trois repas et deux collations par jour pour le maintien d'une alimentation saine et équilibrée. Si votre état de santé le requiert, une nutritionniste évaluera vos besoins nutritionnels et votre capacité à avaler des aliments de différentes textures et consistances. Elle ajustera votre alimentation si nécessaire.

Dans le but de préserver votre plaisir de manger, vous ou vos proches serez rencontrés par une technicienne en diététique pour personnaliser votre menu en fonction de vos préférences alimentaires, des résultats de l'évaluation de la nutritionniste et de votre niveau d'activité et d'autonomie. À tous les repas, des options sont offertes et vous pourrez effectuer un choix.

Vos proches sont invités à prendre un repas avec vous. Nous conseillons qu'ils réservent leur repas à l'avance. Ils peuvent aussi vous apporter des plats ou des collations que vous aimez. Au préalable, il est important qu'ils vérifient auprès du personnel si les aliments apportés respectent votre condition de santé. Cette vérification est également nécessaire avant de partager de la nourriture à d'autres résidents.

L'offre alimentaire du milieu d'hébergement comprend aussi :

- Des alternatives au menu proposé;
- Des aliments d'exception en cas d'allergie ou d'intolérance;
- Des aliments pour des festivités ou des activités de loisirs qui répondent au goût des résidents.

Si vous souhaitez consommer d'autres aliments que ceux qui sont offerts par le Service alimentaire (comme de l'eau minérale, du chocolat, des croustilles, des boissons gazeuses, certaines variétés de céréales, de biscuits, de bonbons, etc.), vous devez vous les procurer. Vous pouvez aussi passer une commande à un restaurant et demander le service de livraison.

## Le service des loisirs

Les intervenants en loisirs préparent une gamme d'activités adaptées aux intérêts et aux capacités des résidents. Certaines d'entre elles sont conçues pour favoriser les interactions sociales et divertir, alors que d'autres visent à souligner certains événements thématiques ou anniversaires. Le calendrier mensuel des activités et du matériel récréatif sont disponibles dans votre unité de vie.



Les intervenants du milieu de vie peuvent également offrir, à différents moments de la journée ou de la soirée, des activités personnalisées, individuelles ou de petits groupes. Vos proches sont invités à vous accompagner; leur présence et leur participation contribuent à l'animation du milieu de vie.

## Le service de bénévolat

Des personnes bénévoles viennent régulièrement à la rencontre des résidents pour les reconforter et les accompagner dans différentes activités et sorties organisées. Elles peuvent aussi vous tenir compagnie et vous accompagner lors de vos rendez-vous.

Toute personne intéressée à rejoindre l'équipe de bénévoles est invitée à communiquer avec l'intervenant en loisirs ou directement avec le service de bénévolat ([service.benevolat.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:service.benevolat.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca) ou 418 663-5310).

## Le service de soins spirituels

Dans le respect de vos croyances et pratiques spirituelles, les intervenants en soins spirituels vous offrent un accompagnement individuel et personnalisé afin de partager vos difficultés, vos craintes, vos espoirs et ce qui vous tient à cœur. Des activités de groupe permettant des échanges sont également disponibles dans votre milieu. Les intervenants peuvent aussi soutenir vos proches pour les aider à maintenir des liens significatifs avec vous.

## L'accompagnement en soins palliatifs et en fin de vie

La fin de vie fait partie du parcours de chacun. Comme chaque résident est unique, cette période peut être vécue différemment d'une personne à l'autre. Un accompagnement personnalisé par les membres de l'équipe de soins vous sera offert. Le souci d'assurer votre confort et votre bien-être dans le respect de vos désirs est au centre de nos préoccupations. Nous encourageons le maintien des contacts avec vos proches dans cette étape de votre vie. Si vous ou vos proches avez des attentes ou des besoins particuliers, veuillez les signifier auprès de l'équipe, afin de connaître les commodités qui peuvent vous être offertes (salon des proches, lit ou fauteuil d'appoint, collations, etc.).



## Les autres services

### La caisse des résidents

La caisse des résidents facilite l'accessibilité à de l'argent comptant permettant d'effectuer des dépenses personnelles non couvertes par votre milieu d'hébergement. Toutes vos transactions sont consignées dans un registre que vous ou votre répondant pouvez consulter. La caisse des résidents ne remplace pas les services d'une institution financière. Nous vous recommandons de conserver votre compte bancaire.

### Les distributrices et la boutique

Certains milieux d'hébergement sont équipés de distributrices qui proposent diverses collations. Parfois, un petit magasin est présent et vous pouvez y retrouver des articles courants (gâteries, revues, cartes, vêtements, bijoux, piles, etc.).



### Les salons, les aménagements extérieurs et les autres lieux communs

Les espaces communs (ex. : jardin, balcon, terrasse, salon, salle à manger, salle de loisirs) sont des lieux de rencontre qui vous permettent de maintenir ou de créer de nouveaux liens avec les résidents et leurs proches. Certaines salles peuvent être réservées pour vos rencontres familiales ou autres besoins. Vous êtes encouragés à utiliser ces espaces disponibles dans vos milieux de vie.

### La poste et les abonnements

Vous pouvez recevoir du courrier ou des abonnements à votre nom dans votre milieu de vie. Veuillez vous renseigner auprès de l'agente administrative pour connaître les modalités.

### Le stationnement

Des places de stationnement sont prévues pour faciliter les visites de vos proches. Dans certains milieux d'hébergement, les visiteurs doivent se procurer une vignette ou une carte magnétique à la réception pour utiliser ces espaces. Un dépôt est demandé et est remboursé lors de la remise de la vignette ou de la carte magnétique. La vignette doit être placée à l'avant de la voiture et être visible de l'extérieur.

## Votre sécurité

Plusieurs moyens techniques peuvent être utilisés pour assurer un environnement sécuritaire. Par exemple :

- Une cloche d'appel reliant chaque chambre au poste de soins;
- Des bracelets antiégarement;
- Des portes et des ascenseurs munis d'un système codé;
- Un système d'alarme-incendie et des gicleurs;
- Des caméras de surveillance dans les aires communes (dans certains milieux d'hébergement);
- Des mécanismes de surveillance dans votre chambre (si vous désirez en apprendre davantage, veuillez consulter le dépliant qui se trouve dans la pochette);
- Un accès sécurisé en dehors des heures normales d'ouverture.

## Mesures de contrôle

Dans le respect de votre liberté et en raison des risques élevés liés à l'utilisation des mesures de contrôle et à leurs conséquences indésirables, la contention est pour nous une mesure exceptionnelle. Nous privilégions l'utilisation d'autres mesures et d'approches non pharmacologiques. N'hésitez pas à en discuter avec l'infirmière au besoin.



## Les services payants

---

### Le transport adapté ou le taxi

Au besoin, informez-vous auprès de l'agente administrative pour connaître les différentes modalités de transport selon la politique en vigueur.

### Les orthèses et les prothèses

Le prix des lunettes, des prothèses auditives et dentaires et des chaussures orthopédiques varie selon votre capacité financière évaluée par la Régie de l'assurance maladie.

### Les services de coiffure

Des services de coiffure sont offerts dans chaque milieu d'hébergement.

### Le téléphone, la câblodistribution et l'Internet

Veillez vous informer de l'offre de service disponible dans votre milieu. L'installation et l'utilisation de ces services sont à vos frais. Notez qu'Internet est offert dans certains milieux d'hébergement. Des téléphones et des téléviseurs sont à la disposition des résidents dans certaines aires communes.

### Autres services à vos frais

Il est possible de recevoir certains services par des intervenants ou des professionnels qui ne sont pas à l'emploi du milieu : massothérapie, acupuncture, service d'accompagnement privé, etc. Il est de votre responsabilité de faire les démarches pour recevoir ces services et d'en informer l'infirmière du milieu.



# LA VIE EN MILIEU D'HÉBERGEMENT

## Les visites

Vos proches sont toujours les bienvenus, peu importe le moment de la journée. S'ils vous sont chers, ils sont, pour nous, de précieux partenaires. Malgré toute leur volonté et leurs bonnes intentions, les intervenants ne pourront jamais les remplacer. En tout temps, ils sont invités à participer à la vie du milieu d'hébergement et à vous accompagner à vos divers rendez-vous, sorties et activités de la vie quotidienne. Grâce à leur présence, vous vous adapterez plus facilement à votre nouveau milieu de vie.



## Votre histoire de vie

Mieux connaître votre vie, vos intérêts et vos préférences permet aux intervenants de vous découvrir et de discuter avec vous de sujets qui vous intéressent. Pour y arriver, votre

contribution ou celle de vos proches s'avère essentielle. Vous êtes invités à compléter l'outil « Mon histoire de vie » qui sera par la suite affiché dans votre chambre. En cas de besoin, une personne-ressource peut vous accompagner. Vous nous aidez ainsi à considérer votre histoire de façon à ce que nous puissions mieux adapter et personnaliser notre approche envers vous.

## Le tabac, l'alcool et les drogues

La Loi concernant la lutte contre le tabagisme stipule que seuls les résidents sont autorisés à fumer dans les endroits désignés de certains milieux de vie. À l'extérieur, le personnel, les résidents et les visiteurs doivent fumer à neuf mètres du bâtiment, tel qu'indiqué dans la Loi.

La cigarette électronique est considérée au même titre qu'un produit du tabac. Par conséquent, les mêmes règles s'appliquent.

La consommation d'alcool est permise pourvu qu'elle ne cause pas préjudice aux autres résidents ou ne perturbe pas la tranquillité des lieux.

La consommation de drogues est interdite. Cependant, la consommation de cannabis à des fins médicales est permise selon la politique en vigueur.

## L'intimité

Vous avez droit à votre intimité, à votre vie affective et sexuelle, et ce, dans le respect de votre diversité sexuelle et de genre. Si vous ne disposez pas d'une chambre individuelle, nous vous invitons à nous faire part de vos besoins pour que nous puissions trouver ensemble la meilleure solution.

## Les sorties temporaires

Lorsque vous prévoyez une sortie, nous vous invitons à informer l'infirmière de la durée de votre absence et à lui indiquer l'heure de votre départ et celle de votre retour. Pour les sorties de plus d'une journée, il est préférable d'aviser à l'avance l'infirmière afin de faire préparer vos médicaments par le département de pharmacie.



## Les animaux de compagnie

Le milieu de vie ne permet pas de vivre avec votre animal de compagnie. Nous vous suggérons de le confier à une personne de votre entourage.

Si un de vos proches souhaite vous rendre visite avec un animal de compagnie, vous et votre proche êtes invité à coordonner le tout avec le gestionnaire du milieu. Certaines vérifications doivent être faites avant d'autoriser une visite.

## Les pourboires et les cadeaux

Les pourboires et les cadeaux individuels pour le personnel, les bénévoles ou les stagiaires ne sont pas permis afin d'éviter les conflits d'intérêts. Si vous tenez à exprimer votre reconnaissance, vous pouvez offrir une carte ou un présent à l'ensemble du personnel de l'unité de vie ou faire un don à la fondation de votre milieu d'hébergement.

## Délai pour libérer la chambre

La collaboration des proches est sollicitée lors d'un départ ou d'un décès afin que la chambre soit libérée dans un délai de 24 à 48 heures. Nous comprenons que ce délai peut paraître restreint mais cela peut permettre à une personne, en attente, d'en bénéficier. Sachez que le personnel demeure disponible au besoin pour les accompagner.

# LA QUALITÉ DES SERVICES

## La bientraitance

Nous prôtons une culture axée sur la bientraitance, le bien-être, le respect, la dignité, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité des résidents et de leurs proches. La bientraitance est avant tout une approche positive, qui s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés du résident, y compris ses refus.



## La mesure d'évaluation de l'expérience vécue par le résident et ses proches

Votre satisfaction et celle de vos proches en ce qui concerne les soins et les services du milieu d'hébergement sont évaluées à différents moments. Notamment, vous serez questionné, dans les semaines suivant votre arrivée, sur la qualité de l'accueil reçu. Votre participation et vos commentaires sont essentiels afin d'améliorer notre offre de services et de répondre à vos besoins. Les informations recueillies demeurent confidentielles et permettent aux différentes équipes d'améliorer les milieux de vie.

## Le comité de résidents

Dans chaque milieu d'hébergement, un comité de résidents veille à votre bien-être et au respect de vos droits. Les principales fonctions de ce comité sont les suivantes :

- Renseigner sur vos droits et vos obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie et évaluer votre satisfaction à l'égard des services offerts;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents;
- Défendre, à votre demande, vos droits et vos intérêts, en tant que résident, auprès du milieu d'hébergement ou de toute autre autorité pertinente;
- Accompagner le résident dans toute démarche qu'il souhaite entreprendre, même celle de porter plainte.

Chaque année, le comité de résidents tient une assemblée générale à laquelle vous et vos proches êtes invités. Si vous avez à cœur le respect des droits et aimeriez donner de votre temps bénévolement, n'hésitez pas à contacter votre comité de résidents pour en savoir plus sur les possibilités de devenir membre.

Assurer votre satisfaction et répondre adéquatement à vos besoins est primordial.

## Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

- Vous êtes insatisfait des soins et des services que vous avez reçus ?
- Vous croyez ne pas recevoir les soins ou les services auxquels vous avez droit ?
- Vous avez l'impression que vos droits ne sont pas respectés ?
- Vous êtes victime ou témoin d'une situation de maltraitance ?

### Plainte

Nous vous invitons, dans un premier temps, à informer immédiatement tout membre du personnel, professionnel ou gestionnaire responsable du milieu de vie concernés. Cette démarche permettra d'obtenir rapidement des explications ou d'obtenir la mise en place de moyens afin de corriger la situation.

Si cette démarche ne vous donne pas satisfaction ou encore si vous préférez en parler avec une personne neutre par rapport à votre situation, nous vous invitons à vous adresser au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services.

## Signalement

Si vous êtes témoin ou si vous avez connaissance que les droits d'un résident ou d'un groupe de résidents n'ont pas été respectés, vous pouvez en aviser, verbalement ou par écrit, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui a le pouvoir d'intervenir. Il peut aussi intervenir de sa propre initiative.

Lorsque vous êtes témoin d'un acte de maltraitance posé envers une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité, vous êtes fortement invité à le signaler auprès du commissaire. Cette démarche demeure confidentielle.

## Joindre le Commissariat

Par téléphone: 418 691-0762 ou sans frais au 1 844 691-0762

Par télécopieur: 418 643-1611

Par courriel: [commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

Par la poste: Commissariat aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS de la Capitale-Nationale  
2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 3005.1  
Québec (Québec) G1C 3S2

## Les normes et les critères d'évaluation des milieux d'hébergement

Des visites d'évaluation de la qualité des milieux d'hébergement sont réalisées régulièrement par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Vous pouvez accéder aux rapports de ces visites sur le site Web du ministère au [www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca).

Les milieux d'hébergement sont aussi évalués par un organisme d'agrément qui met à la disposition des établissements du réseau de la santé, un cadre normatif et un programme d'évaluation continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services, et ce, en étroite collaboration avec le MSSS.

## Le bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique

Le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique soutient les comités consultatifs en éthique clinique. Il accompagne les équipes souhaitant travailler davantage en collaboration avec les usagers et leurs proches au sein de projets d'amélioration continue

ou de gouvernance. Il a pour mandat de prendre en compte le vécu, des perceptions et des savoirs des usagers, et ce, dans le respect des principes et des conduites éthiques. En complément, il coordonne l'administration des sondages visant à évaluer l'expérience vécue par les usagers lors de soins ou de services. Enfin, il guide les comités de résidents et les comités des usagers dans l'exercice de leurs fonctions.

## L'INTÉGRATION DANS VOTRE NOUVEAU MILIEU DE VIE

L'hébergement demande une période d'adaptation qui peut varier d'une personne à l'autre. Cette période peut durer de quelques semaines à quelques mois. Vous et vos proches pouvez vivre des émotions diverses et réagir de manière inhabituelle. Cette section du guide vise à vous aider à mieux comprendre ces émotions et les comportements qu'elles peuvent provoquer. Sachez qu'en tout temps nous sommes présents pour vous accompagner dans cette période d'intégration.

### Les réactions possibles

- Soulagement ou anxiété
- Meilleur sommeil ou sommeil perturbé
- Meilleur appétit ou perte d'appétit
- Sentiment de sécurité
- Désorientation
- Désir de retourner chez soi
- Tristesse, pleurs, isolement
- Attitudes et humeur changeantes
- Sentiment d'impuissance
- Sentiment de perte de liberté
- Diminution ou perte du goût de vivre
- Refus de collaborer aux soins d'hygiène ou de participer aux activités
- Peur de déranger
- Réactions négatives vis-à-vis des autres résidents
- Nombreux appels téléphoniques à vos proches



## INFORMATION POUR LES PROCHES

### Des réactions humaines

Il est possible que l'arrivée en milieu d'hébergement de votre proche vous fasse vivre plusieurs émotions. Ne vous jugez pas. Ces émotions ne sont ni bonnes ni mauvaises, elles sont humaines.

- Soulagement
- Sentiment de sécurité
- Sentiment du devoir accompli
- Sentiment de liberté
- Culpabilité
- Sentiment d'échec relativement à votre rôle
- Impuissance
- Ambivalence quant à l'hébergement
- Tristesse
- Manque de confiance envers le personnel
- Impression d'abandonner votre proche
- Sentiment d'inutilité



L'entrée d'un proche en centre d'hébergement peut être éprouvante. En cas de besoin, vous pouvez vous adresser à l'infirmière ou communiquer avec l'organisme communautaire l'APPUI au 1 855 852-7784 pour connaître les ressources disponibles près de chez vous afin de vous soutenir.

## Comment vous pouvez favoriser l'adaptation de votre proche

Le soutien de la famille et des proches facilite grandement l'intégration et l'adaptation du résident dans son nouveau milieu de vie. Sachez que vos connaissances et votre expérience à titre de personne proche aidante sont appréciées et reconnues. Vous êtes des partenaires importants.

- Aidez votre proche à personnaliser sa chambre (ex. : couvre-lit, photos).
- Remplissez avec lui l'outil « Mon histoire de vie ».
- Visitez ou communiquez avec votre proche (téléphone, tablette électronique, courrier, etc.).
- Fournissez-lui le matériel nécessaire pour qu'il s'adonne à certains passe-temps (ex. : radio, musique de son choix, cahiers de mots mystères, abonnement à un journal ou à une revue).
- Prenez un repas avec lui.
- Visitez ensemble le milieu d'hébergement.
- Encouragez votre proche à poursuivre ses activités quotidiennes.
- Faites des activités avec lui.
- Favorisez les rencontres avec d'autres résidents.
- Encouragez votre proche à participer aux activités et accompagnez-le, si possible.
- Écoutez votre proche. En cas de problème, cherchez des solutions avec lui et l'équipe de soins.
- Avisez les intervenants si vous constatez que votre proche présente des changements de comportements ou a des difficultés à s'adapter.
- Témoignez-lui de la tendresse.

## Des suggestions d'activités lors de vos visites

Lors de vos visites, il peut être agréable de varier les activités faites avec votre proche afin de passer du temps de qualité en sa compagnie et d'en retirer des bienfaits communs. Voici quelques suggestions d'activités :

- Rappelez à votre proche des événements importants et apportez des photos ou des objets personnels ;
- Invitez les petits-enfants ou une personne significative à vous accompagner lors d'une visite ;
- Maintenez vos relations sociales (amoureuse, intime ou d'amitié) avec votre proche ;
- Poursuivez l'accompagnement lors de l'alimentation, de l'activité de marche, des soins d'hygiène et des autres soins personnels (coiffure, rasage, maquillage, manucure, etc.). Merci de vous référer à l'équipe de soins pour recevoir le soutien nécessaire afin de vous assurer de la sécurité de tous ;
- Assurez son confort : massage, crème hydratante, remplacement des oreillers ;
- Feuillotez des revues ou lisez à haute voix l'actualité positive du journal ;
- Écoutez de la musique avec lui ou faites-le profiter de vos talents si vous êtes musicien ;
- Participez à la programmation des activités du milieu ;
- Jouez aux cartes ou faites des casse-tête ;
- Réaliser des sorties extérieures, selon ses capacités : balade en voiture, visite de son quartier, repas chez vous ou au restaurant, promenade dans les parcs ;
- Priez, méditez ou recueillez-vous avec lui ;
- Respectez ses silences.

Réalisez ces activités dans l'équilibre et le respect de vos limites.



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 