

BIENVENUE DANS VOTRE NOUVEAU MILIEU DE VIE



Guide d'accueil en ressource non institutionnelle (RNI) des programmes soutien à l'autonomie des personnes âgées et déficience physique (SAPA DP)

À l'intention de l'utilisateur et de ses proches

Table des matières

BIENVENUE	1
MISSION	2
VISION	2
VALEURS	2
CONFIDENTIALITÉ	2
PRÉSENTATION DES RESSOURCES NON INSTITUTIONNELLES	3
UN PETIT MOT POUR LES PERSONNES SIGNIFICATIVES POUR VOUS	4
RÔLE DES PERSONNES PROCHES AIDANTES	4
DÉSIGNATION ET RÔLE DU RÉPONDANT	4
SERVICES OFFERTS PAR LA RESSOURCE	5
PRÉSENCE CONSTANTE	5
REPAS ET COLLATIONS.....	5
SOINS D'ASSISTANCE.....	6
Soins d'hygiène offerts :	6
LOISIRS ET ACTIVITÉS.....	6
ENTRETIEN MÉNAGER	6
BUANDERIE ET LINGERIE	6
SERVICES PROFESSIONNELS OFFERTS PAR LE CIUSSS MCQ.	6
SOINS INFIRMIERS	6
SERVICES PSYCHOSOCIAUX	7
SERVICES DE RÉADAPTATION	7
SERVICES DE NUTRITION	7
SERVICES D'INHALOTHÉRAPIE	7
AUTRES SERVICES PROFESSIONNELS	7
SERVICES MÉDICAUX.....	7
SERVICES DE PHARMACIE	8
SERVICES POUR DENTISTE, OPTOMÉTRISTE, AUDIOPROTHÉSISTE OU AUTRES	8
PROCESSUS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.....	8
AMÉNAGEMENT DE LA CHAMBRE	8
MOBILIER.....	8
DÉCORATION	8
PETITS APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS.....	9
CLIMATISEUR	9
NORMES DE SÉCURITÉ	9
MÉDICATION	9
PRÉVENTION DES INFECTIONS	9

MESURES EN PÉRIODE D'ÉCLOSION ET LORS D'ISOLEMENT	10
URGENCE MÉDICALE	10
RESPECT DE LA VOLONTÉ DE NON-RÉANIMATION DES USAGERS	10
PRÉVENTION DES CHUTES	10
GESTION DES RISQUES	11
SÉCURITÉ INCENDIE	11
SYSTÈME D'APPEL	11
ACCÈS AUX RESSOURCES.....	12
ASPECT FINANCIER.....	12
CONTRIBUTION POUR L'HÉBERGEMENT	12
GESTION DES AVOIRS	12
BRIS ET PERTE D'OBJETS PERSONNELS.....	12
ASSURANCES.....	13
CADEAU, AVANTAGE OU DON DESTINÉ AU PERSONNEL.....	13
EFFETS À APPORTER LORS DE VOTRE ARRIVÉE.....	13
Documents à fournir	13
Médication	13
Matériel d'hygiène personnelle	13
Vêtements personnels	14
INFORMATIONS PRATIQUES	14
IDENTIFICATION DES VÊTEMENTS.....	14
HEURES DES VISITES.....	14
CÂBLE / TÉLÉPHONE / INTERNET	14
COIFFURE ET PÉDICURE	14
POLITIQUE SUR L'USAGE DU TABAC.....	14
CONSOMMATION DE CANNABIS	15
SORTIE TEMPORAIRE.....	15
TRANSPORT	15
REPAS POUR LES VISITEURS	15
CHANGEMENT DE CHAMBRE OU DE MILIEU DE VIE.....	16
DÉPART DE LA RESSOURCE	16
DROITS DES USAGERS	16
INSATISFACTIONS	16
COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES	16
COMITÉ DES USAGERS.....	17
CONCLUSION	18

Bienvenue

C'est avec plaisir que nous vous souhaitons la bienvenue dans votre nouveau milieu de vie. Votre arrivée dans votre nouvel environnement représente une étape de votre vie.

C'est un changement important pour vous et c'est pourquoi nous avons préparé ce guide d'accueil dont le but est de répondre à plusieurs de vos questions.

Ce guide vous servira d'aide-mémoire, vous informera sur les services offerts et vous fournira plusieurs renseignements utiles.

En tout temps, vous pouvez poser vos questions au professionnel responsable de votre suivi ou à la direction. Vos besoins et vos demandes seront pris en considération. Vous serez accompagné tout au long de votre séjour. Notre engagement est valable pour vous, mais aussi pour les membres de votre famille et pour vos proches. Leur collaboration est essentielle et notre objectif est d'assurer votre mieux-être.

L'équipe des RNI du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ).

Mission

La mission d'une ressource non institutionnelle est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, de surveillance, de soutien et d'assistance ainsi que des services de réadaptation 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. Votre nouveau milieu représente donc un milieu de vie substitut, le nouveau domicile au sein duquel vous poursuivrez le cheminement de votre vie.

Vision

En tant que milieu de vie, une ressource non institutionnelle est :

- Un endroit où vous résidez et où vous vous sentez « chez vous »;
- Un endroit où vous êtes écouté et où nous tenons compte de vos besoins individuels tant sur le plan affectif, social, comportemental, physique et spirituel;
- Un endroit accueillant et chaleureux;
- Un endroit où vous êtes reconnu et valorisé;
- Un endroit où la dignité humaine est présente au quotidien dans les services qui vous sont rendus;
- En tout temps, votre milieu de vie doit se rapprocher le plus possible d'un chez-soi.

Valeurs

En plus d'adopter les valeurs mises de l'avant par le CIUSSS MCQ, nous nous inspirons aussi des valeurs suivantes :

- Vous êtes au cœur de nos préoccupations;
- Vous et votre représentant prenez part aux décisions qui vous touchent;
- Les actions entreprises visent votre valorisation et votre autonomie;
- Vous avez accès à des services de qualité et sécuritaires;
- Vous êtes traité avec dignité, respect et équité.

Confidentialité

Tout le personnel de l'établissement est soumis à un devoir de confidentialité et de respect de votre vie privée. Ce règlement s'applique au personnel de la ressource, aux bénévoles ainsi qu'à vos proches.

Présentation des ressources non institutionnelles

Les ressources non institutionnelles (RNI) sont des ressources qui offrent des services d'hébergement, de soutien et d'assistance aux personnes ne pouvant plus vivre à domicile, mais qui ne nécessitent pas un hébergement en milieu institutionnel.

Les RNI répondent aux besoins d'hébergement de clientèles diverses et contribuent à leur mieux-être dans la communauté.

Nos actions sont orientées en fonction de vos besoins en préconisant une approche interdisciplinaire avec la collaboration des différents professionnels (Médecins, infirmières, intervenants sociaux, responsable de la résidence, etc.).

Nous avons tous comme objectif de favoriser votre autonomie ainsi que de vous accompagner dans le maintien de vos acquis.

Les services offerts sont de qualité et répondent aux normes établies par le réseau de la santé et des services sociaux. Toutes les ressources ont une entente signée avec le CIUSSS MCQ et font donc partie du réseau public.

Il existe deux types de ressource:

Les ressources intermédiaires (RI) sont reconnues par le CIUSSS MCQ pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté de personnes (usagers) inscrites aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition.

Le milieu de vie offert en RI est adapté aux besoins des personnes qui y vivent et doit se rapprocher le plus possible d'un chez-soi.

Les RI répondent aux besoins des personnes requérant des services de soutien et d'assistance soutenus. Ces milieux d'hébergement sont spécialisés pour des clientèles présentant des déficits cognitifs, des problèmes de mobilité réduite et des problématiques multiples ou de santé mentale ou des besoins de répit/dépannage (moment de repos). Le nombre de places varie dans chacune des ressources.

Les ressources de type familial (RTF) sont tenues par une ou deux personnes dont leur lieu de résidence est le même que celui des résidents. Elles accueillent chez elles un maximum de neuf résidents qui leur sont confiés par le CIUSSS MCQ afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible à celles d'un milieu naturel.

L'orientation vers une RI ou une RTF est déterminée selon votre condition et vos besoins à la suite de l'évaluation d'un professionnel qui vous aura préalablement rencontré.

Selon cette évaluation, et tout en considérant votre profil et vos préférences, un pairage-jumelage est réalisé avec la ressource appropriée. Cependant, les disponibilités dans les ressources peuvent faire en sorte que vous n'obtiendrez pas votre premier choix dans un premier temps.

Un petit mot pour les personnes significatives pour vous

Rôle des personnes proches aidantes

Que vous soyez un membre de la famille ou une personne significative, votre rôle est primordial et vous êtes un collaborateur précieux. Vous êtes le lien essentiel entre votre proche, le personnel de la ressource et l'histoire de vie qui se poursuit.

Au début du séjour, votre proche et vous serez invités à nous raconter votre histoire de vie. Ces informations nous permettront de personnaliser et de faciliter les soins, de connaître vos goûts, vos intérêts et vos réalisations importantes. Tout cela favorisera votre adaptation à votre nouveau milieu de vie.

En tant que personne proche aidante, vous pourriez être conviée à participer à différentes rencontres. Ce sera l'occasion de poser des questions et d'exprimer les besoins de votre proche. En tout temps, vous êtes invitée à adresser vos demandes à la direction de la ressource ou au professionnel responsable du suivi de votre proche qui analysera ses besoins, ses demandes et la capacité à y répondre. Dans les premiers temps, il est possible que vous ne sachiez plus comment être « utile » ou comment vous comporter avec votre proche : c'est une phase normale et vous pouvez compter sur les professionnels de l'établissement ou le personnel de la ressource pour vous guider dans ce nouveau rôle d'accompagnateur. Il se peut aussi que vous deveniez le conseiller et même le décideur. Comme le rôle d'accompagnateur peut être exigeant, il est important que vous soyez attentif à prendre soin de vous afin d'éviter de vous épuiser. Les professionnels du CIUSSS MCQ sont là pour vous accompagner dans cette nouvelle situation de vie.

Selon votre disponibilité et votre désir, il demeure possible de prodiguer des soins à votre proche et faire des sorties si sa condition le permet. À cet effet, nous vous invitons à en discuter avec la direction de la ressource et le professionnel responsable du suivi de votre proche afin d'évaluer les modalités de votre participation aux soins, à une présence lors de rendez-vous avec un professionnel de la santé ou aux sorties de ce dernier.

Désignation et rôle du répondant

En cas d'incapacité ou d'inaptitude, il est important qu'un répondant ou un représentant légal (mandataire homologué, curateur ou tuteur privé), soit clairement identifié. Nous vous suggérons, dès votre arrivée dans votre ressource, de choisir un répondant ou un représentant légal qui pourra vous soutenir en cas de besoin. Si vous n'en avez pas et que vous êtes incapable de désigner une personne dans un moment d'incapacité ou d'inaptitude, ce sont vos proches qui devront choisir ce répondant. Voici des exemples de responsabilités du répondant ou du représentant légal :

- Effectuer les changements d'adresse appropriés;
- Participer à certaines rencontres avec les différents professionnels;
- Vous accompagner à vos différents rendez-vous;
- S'assurer que vous ayez suffisamment de vêtements, que ceux-ci soient adéquats et étiquetés;

- Voir à l'entretien et l'entreposage de certains accessoires, notamment aux changements de saison;
- Assurer le relais des informations importantes vous concernant auprès des autres membres de la famille.

Le répondant sera la personne avec qui les professionnels de l'établissement et la ressource discuteront de vos besoins et des décisions à prendre. Celui-ci devra désigner une deuxième personne à contacter en cas d'urgence dans l'éventualité où il serait impossible de le joindre.

Services offerts par la ressource

La ressource non institutionnelle (RNI) offre un milieu de vie sécuritaire et adapté aux besoins des personnes en perte d'autonomie.

Elle offre des services communs à tous les résidents et des services de soutien et d'assistance particuliers selon vos besoins et votre condition.

Présence constante

En plus de l'hébergement et des services d'assistance, une présence constante du personnel, 24 heures sur 24, assure votre confort et votre sécurité. Le personnel de la résidence saura vous épauler afin de faciliter votre intégration sociale dans votre nouveau milieu de vie. Tout au long de votre hébergement, les employés de la résidence ainsi que les professionnels du CIUSSS MCQ travailleront de concert afin de vous offrir les meilleurs soins et services en fonction de vos besoins.

Repas et collations

Les repas et collations sont préparés par la ressource, de façon à répondre aux recommandations du Guide alimentaire canadien et aux objectifs de la Politique québécoise en matière de nutrition.

- Un menu saisonnier, varié et adapté vous est offert;
- Les heures de repas se rapprochent le plus possible des heures conventionnelles, soit entre 7 h et 8 h 30 le matin, 12 h et 17 h;
- Les repas sont servis à la salle à manger. Il est également possible de manger à votre chambre, si votre condition de santé le requiert;
- Du personnel vous portera assistance selon votre besoin;
- Lors du repas, s'il le désire, un proche pourra vous assister;
- Des collations sont servies quotidiennement;
- Si le menu offert ne vous convient pas, des alternatives peuvent vous être proposées. N'hésitez pas à en faire part au personnel de la ressource;
- Si vous décidez de commander un repas de l'extérieur, vous devrez en assumer les frais.

Soins d'assistance

Le personnel de la ressource répond avec attention à vos besoins ; il vous assiste selon vos capacités dans vos activités de vie quotidienne (AVQ) telles que : hygiène, toilette, habillement, déplacements, repas et activités individuelles. Les produits pour votre hygiène sont offerts gratuitement par la ressource.

Soins d'hygiène offerts :

- Bain ou douche : minimalement, une fois par semaine ou plus selon l'évaluation des besoins par un professionnel;
- Hygiène partielle tous les jours.

Loisirs et activités

Des activités sans frais, auxquelles vous pouvez participer, sont organisées dans votre ressource. Toutefois, vos activités personnelles sont à vos frais (cinéma, sports, restaurant, matériel divers, etc.). La présence de vos proches aux activités sera toujours appréciée et encouragée.

Entretien ménager

L'entretien général de votre chambre (ex.: époussetage, entretien du plancher et de la poubelle) est assuré par la ressource ainsi que le nettoyage et la désinfection de votre salle de toilette. Par contre, pour certains équipements tels qu'un ordinateur, un portable ou un mini-frigo, vous ou vos proches êtes responsables d'en faire l'entretien.

Buanderie et lingerie

Le lavage et l'entretien des vêtements sont inclus dans les services offerts par la ressource ainsi que la lingerie et la literie. Votre collaboration est demandée pour bien identifier vos vêtements afin d'éviter les pertes. Toutefois, la responsabilité et les frais encourus vous reviennent pour les vêtements qui nécessitent un entretien particulier comme le nettoyage à sec ou à la main.

Services professionnels offerts par le CIUSSS MCQ.

L'établissement déploie un ensemble de professionnels de la santé au sein des ressources non institutionnelles afin de répondre à vos besoins. La variété et la quantité des services varient selon la condition personnelle de chacun d'entre vous.

Soins infirmiers

Une équipe d'infirmières et d'infirmières auxiliaires du CIUSSS MCQ se déplace dans les différentes ressources du territoire afin d'offrir les soins infirmiers requis par votre condition de santé. Cette équipe travaille en étroite collaboration avec le personnel de la ressource et les autres professionnels du CIUSSS MCQ afin d'assurer la continuité des soins et des services.

Services psychosociaux

Le professionnel responsable de votre suivi est présent afin d'assurer votre suivi psychosocial tout au long de votre hébergement et lorsque certains besoins spécifiques le requièrent. Sa priorité est de voir à votre bien-être, de s'assurer que vos droits sont respectés et de faciliter votre intégration au sein de la ressource. Il vous accompagne, vous conseille et vous soutient tout au long de votre séjour, et ce, peu importe la situation. Le professionnel responsable de votre suivi communiquera avec vous ou votre représentant, s'il y a lieu, afin d'élaborer un plan d'interventions dans le but d'évaluer vos besoins et d'établir les objectifs communs en lien avec votre séjour à la résidence.

Services de réadaptation

L'expertise d'un professionnel en réadaptation (physiothérapeute, ergothérapeute, technologue en physiothérapie) peut être demandée par l'infirmière ou le professionnel responsable de votre suivi afin de répondre à vos besoins. Ces professionnels de la santé contribuent au maintien et à l'amélioration de votre autonomie afin d'assurer votre confort. Ils peuvent émettre des recommandations en lien avec l'aménagement sécuritaire de votre chambre, le positionnement de votre lit ou de votre fauteuil, procéder à l'évaluation et l'entraînement aux déplacements, etc.

Services de nutrition

Les services d'un professionnel en nutrition peuvent être nécessaires pour toute problématique en lien avec l'alimentation. Il procède alors à une analyse complète de vos habitudes alimentaires. Par la suite, des solutions adaptées à vos besoins vous seront proposées et des recommandations pourront être émises à la ressource afin de répondre à vos besoins.

Services d'inhalothérapie

Les inhalothérapeutes aident et soignent les gens qui sont aux prises avec des troubles respiratoire et cardio-respiratoire. Au besoin, ces professionnels peuvent se joindre à l'équipe soignante afin de procéder à l'évaluation complète de votre condition respiratoire, vous offrir l'enseignement et le soutien nécessaire ainsi que le suivi de votre situation.

Autres services professionnels

Services médicaux

Votre médecin de famille demeure votre référence pour tout questionnement médical. Il est important de maintenir vos visites médicales au cabinet de votre médecin à moins que ce dernier ne se déplace à votre ressource. L'équipe de professionnels du CIUSSS MCQ ainsi que le personnel de la ressource travaillent en étroite collaboration avec votre médecin afin d'assurer un suivi rigoureux de votre condition. Aucun médecin traitant n'est embauché par le CIUSSS MCQ ou la résidence afin de faire le suivi des personnes hébergées en ressource

non institutionnelle. La collaboration de vos proches est grandement encouragée pour vous accompagner lors de ces rendez-vous.

Services de pharmacie

Le pharmacien est un intervenant qui assure une utilisation sécuritaire de vos médicaments. En collaboration avec l'infirmière et le médecin de famille, il révisé régulièrement l'utilisation de vos médicaments. Vous êtes libre de préserver votre lien de confiance que vous avez établi avec votre pharmacien et de choisir celui qui vous accompagnera tout au long de votre hébergement.

Services pour dentiste, optométriste, audioprothésiste ou autres

Ces services sont à vos frais et le choix du professionnel vous revient. Au besoin, la ressource pourra vous soutenir dans la planification des rendez-vous. La collaboration de vos proches est aussi grandement encouragée pour vous accompagner lors de ces rendez-vous.

Processus d'évaluation de la qualité des services

Le processus d'évaluation de la qualité a pour but de s'assurer de la qualité des services qui vous sont rendus par l'établissement et par la ressource. Lors de ce processus, toutes les personnes concernées seront interpellées afin de participer activement à cette démarche. Vous ou votre représentant légal de même qu'une personne proche aidante, la ressource, le ou les intervenants impliqués auprès de vous pourront ainsi contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services.

Aménagement de la chambre

Mobilier

Le mobilier et la literie sont fournis par la ressource non institutionnelle. Certains petits meubles ou fauteuils vous appartenant peuvent être apportés à la ressource. Il est nécessaire d'en parler avec la personne responsable de la ressource avant d'aménager ces objets. Elle regardera si cela est possible en fonction de l'espace disponible et de la sécurité. En effet, plusieurs recommandations exigent qu'un espace minimal autour du lit doive demeurer libre afin que le personnel prenant soin de vous puisse vous prodiguer des soins en toute sécurité.

Décoration

Nous vous encourageons à décorer votre chambre, cela vous aidera à vous sentir chez vous. Votre ressource se réserve le droit de refuser l'installation d'éléments non sécuritaires ou qui ne répondent pas aux normes, codes ou lois en vigueur.

Petits appareils électroménagers

Vous ne pouvez pas avoir de petits appareils électroménagers dans votre chambre. Toutefois, il vous est possible d'apporter un mini-réfrigérateur, mais vous devez en faire la demande à votre ressource avant. C'est à vous de faire l'entretien de votre mini-réfrigérateur.

Climatiseur

Vous pouvez installer un climatiseur mobile, qui se vidange automatiquement, dans votre chambre pour la période estivale si le système électrique de la ressource le permet. Il est important d'en faire la demande à votre ressource avant. Chaque demande devra être évaluée et acceptée avant l'installation. Des frais vous seront facturés pour l'installation et l'utilisation de votre climatiseur pendant la saison estivale. Les installations ou les équipements non autorisés au préalable pourraient être retirés sans préavis. L'achat, l'entretien et les réparations sont à vos frais. L'entreposage pendant l'hiver doit être fait par vos proches.

Normes de sécurité

Médication

À la ressource, toute médication en comprimé doit être servie en *dispill* afin que les employés de la ressource puissent vous en faire la distribution ou l'administration. Aucuns frais supplémentaires ne vous seront chargés pour ce service. Pour toute autre forme de médication, l'infirmière est responsable d'émettre des consignes claires et précises en lien avec la prise de ces dernières. Pour cette raison, aucun médicament ne doit être laissé à la ressource sans avoir reçu l'autorisation préalable de l'infirmière de l'Établissement.

De plus, vous devez informer l'infirmière attitrée à votre ressource de toute médication, crème, supplément alimentaire et produit naturel que vous prenez. Il ne faut jamais laisser ces produits dans votre chambre, qu'il s'agisse d'achat en vente libre ou non à moins que vos produits soient conservés sous clé. Nous vous demandons votre précieuse collaboration afin d'assurer une prestation sécuritaire des services qui vous sont offerts.

Prévention des infections

L'équipe de prévention et contrôle des infections travaille en étroite collaboration avec le personnel de votre ressource de même que les professionnels responsables du suivi des résidents pour éviter les infections. Pour limiter le risque de transmission des infections, des mesures préventives sont appliquées. Ces règles doivent être respectées par le personnel de la ressource, les professionnels, vous et vos proches. Portez une attention particulière aux consignes devant les portes d'accès de votre ressource et des chambres des résidents afin d'appliquer les précautions indiquées, s'il y a lieu. Nous vous rappelons que votre collaboration et celle de vos proches sont très importantes pour nous aider à prévenir la transmission des infections. Le moyen le plus simple et le plus efficace d'y parvenir est de pratiquer le lavage des mains. Afin d'éviter toute contamination, vos proches ne doivent pas vous visiter s'ils présentent l'un ou l'autre des symptômes suivants :

- Fièvre;
- Toux;
- Nausées ou vomissements;
- Diarrhée dans les 2 derniers jours.

Dans ces conditions, communiquez par téléphone ou par un autre moyen.

Mesures en période d'éclosion et lors d'isolement

En présence d'éclosions (lorsque plusieurs résidents ont un virus telles la COVID-19, grippe ou la gastro-entérite), il est possible que les visites soient limitées ou suspendues de façon temporaire. Vous en serez avisé, s'il y a lieu. Nous sommes conscients des inconvénients qu'engendre une interdiction de visite, mais n'oubliez pas que c'est une des mesures parmi les plus efficaces pour réduire la propagation des infections.

De plus, si un résident est placé en isolement pour prévenir la transmission d'infection, il est primordial de respecter les mesures indiquées sur l'affiche installée à l'entrée de sa chambre. Au besoin, informez-vous auprès du personnel de la ressource afin d'obtenir des précisions.

Prévenir et contrôler les infections, c'est un travail d'équipe. Votre santé et celle de vos proches sont prioritaires pour nous. Aidez-nous à vous aider!

Urgence médicale

Pour toute situation urgente, le personnel de la ressource est tenu de contacter les services d'urgence. Ainsi, en l'absence de l'infirmière, le personnel en place prendra les dispositions nécessaires afin de voir à votre bien-être et en avisera votre répondant dans les meilleurs délais.

Respect de la volonté de non-réanimation des usagers

Des orientations basées sur les bonnes pratiques entourant la réanimation des usagers en cas d'arrêt cardio-respiratoire sont définies au CIUSSSMCQ. En effet, la détermination du niveau de soins et des manœuvres de réanimation est le résultat de processus importants impliquant l'usager, son entourage ainsi que le médecin traitant. C'est pourquoi, lors de votre admission, si ce n'est pas déjà fait, le professionnel responsable de votre suivi vous demandera de faire connaître votre décision concernant la réanimation cardio-respiratoire afin que la ressource soit en mesure de respecter vos volontés.

Prévention des chutes

Les chutes sont des accidents possibles pour les usagers. Vous et vos proches jouez un rôle important pour prévenir les chutes. Voici quelques conseils :

- S'assurer de ne pas trop encombrer votre chambre;
- Ranger vos effets personnels toujours au même endroit;
- S'assurer de porter vos lunettes et vos appareils auditifs lors de déplacements;

- Porter des chaussures adaptées à vos besoins (ex. : De la bonne grandeur et antidérapantes, etc.);
- S'assurer de la bonne grandeur des vêtements : ceux-ci doivent être ni trop longs, ni trop grands pour éviter de mauvaises chutes;
- Maintenir un éclairage adéquat. Au besoin, installer une veilleuse;
- S'assurer que la cloche d'appel soit à la portée de la main;
- Garder un espace suffisant pour circuler autour du lit et dans la chambre;
- Ne pas installer de tapis dans votre chambre;
- Si vous désirez apporter votre couvre-lit, assurez-vous qu'il soit de bonne dimension pour éviter de glisser ou trébucher;
- Lorsque requis, utilisez votre auxiliaire de marche (ex. : canne ou marchette) et assurez-vous qu'il demeure à votre portée;
- Aviser le personnel de la ressource si l'auxiliaire de marche est brisé;
- Vos proches peuvent vous assister dans vos déplacements;
- Signaler au personnel de la ressource tout changement dans votre état de santé qui pourrait avoir un impact sur votre capacité à vous déplacer (nausées, étourdissements, fatigue subite, engourdissements, etc.);
- Les professionnels en réadaptation sont disponibles pour vous informer des comportements à adopter afin de diminuer les risques de chute.

Gestion des risques

Votre sécurité est l'une de nos priorités. Tous les incidents ainsi que les accidents dans votre milieu de vie doivent être déclarés au responsable de la gestion des risques de votre ressource. Une analyse sera faite afin d'émettre des recommandations pour éviter que ces accidents ne se reproduisent. Vous ou votre représentant serez informés de tout incident ou accident vous concernant, et ce, dans les plus brefs délais.

Sécurité incendie

Les ressources non institutionnelles doivent répondre aux normes et réglementations en vigueur en matière de sécurité incendie. C'est pourquoi chaque ressource collabore avec le service de sécurité incendie de sa municipalité pour élaborer son plan de sécurité incendie, planifier les exercices d'évacuation, etc.

L'utilisation de chandelles ou lampions est strictement interdite. De petits appareils électroménagers, tels que grille-pain, cafetière, bouilloire et four de comptoir, sont également interdits en raison des risques d'incendie.

Système d'appel

La plupart des ressources non institutionnelles ont un système d'appel qui est installé à proximité de votre lit et dans votre salle de bain. Vous pourrez demander de l'aide en tout temps.

Accès aux ressources

Pour assurer une sécurité optimale des lieux, certaines ressources non institutionnelles ont des portes munies d'un accès sécurisé. Vous serez informé par la ressource de la procédure d'accès.

Aspect financier

Contribution pour l'hébergement

La contribution financière pour votre hébergement en ressource intermédiaire ou en ressource de type familial est calculée en fonction des normes gouvernementales, du type de chambre occupée et de votre capacité de paiement.

Toute personne, admise en ressource intermédiaire pour hébergement régulier, a le droit de faire une demande d'exonération à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) en remplissant le formulaire requis. Cette déclaration des biens et revenus de la personne hébergée ou du couple sera analysée par la RAMQ afin de déterminer la contribution financière. Veuillez noter que la demande d'exonération ne s'applique pas en résidence de type familial.

La contribution financière est révisée annuellement. En effet, à compter du 1^{er} janvier de chaque année, une circulaire du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) encadrant les contributions d'hébergement est publiée. Celle-ci indique les montants qui s'appliqueront pour l'année en cours. Vous recevrez un avis écrit par la poste à ce sujet.

Le prélèvement automatique est à privilégier pour simplifier la démarche de paiement mensuel. Le professionnel du CIUSSS MCQ responsable de votre suivi vous demandera de lui remettre un spécimen de chèque de même qu'une attestation de paiement préautorisé. Pour ce qui est de la contribution de l'utilisateur pour une place temporaire, veuillez-vous référer au professionnel responsable de votre suivi.

Gestion des avoirs

Lorsque votre situation le requiert, la ressource a la responsabilité de vous soutenir dans la gestion de vos revenus et dépenses. Nous vous suggérons de ne pas laisser de montant d'argent dans votre chambre. Utilisez plutôt un coffret de sécurité ou remettez-le à la responsable de la ressource qui le gardera en sûreté pour vous.

Bris et perte d'objets personnels

Lors de votre arrivée, pour un hébergement en RI, la ressource doit vous transmettre l'information concernant les risques de perte, de bris ou de vol d'objets.

Lors d'un bris ou de la perte d'objets personnels, une analyse de la situation est effectuée pour déterminer à qui revient la responsabilité. Cette analyse est réalisée en conformité avec la

Procédure de gestion des biens personnels et gestion des petites réclamations, disponible sur demande.

Assurances

Les ressources non institutionnelles possèdent une assurance couvrant les dommages aux biens et à la responsabilité civile. Cependant, nous vous encourageons à souscrire à une police d'assurance pour protéger vos biens personnels. De plus, nous vous déconseillons fortement de garder des objets de grande valeur dans votre chambre.

Cadeau, avantage ou don destiné au personnel

Le personnel de la ressource ou les professionnels de l'établissement ne peuvent en aucun cas profiter d'un avantage ou accepter un cadeau, un don en espèces ou sous toute autre forme de votre part, d'un de vos proches ou d'un visiteur.

Effets à apporter lors de votre arrivée

Documents à fournir

- Carte d'assurance maladie et carte de l'hôpital;
- Preuve d'existence d'un régime de protection, s'il y a lieu : bien vouloir remettre copie du jugement attestant votre représentant légal. Si vous n'avez pas de représentant légal, vous devez préciser, au professionnel responsable de votre suivi, qui sera la «personne significative répondante».

Médication

Il est important d'apporter l'ensemble de votre médication lors de votre arrivée et la remettre au personnel de la ressource ou au professionnel en soins infirmiers. La médication reste à vos frais lors de votre séjour comme si vous étiez à votre domicile. Le personnel de la ressource doit s'assurer de la vérification et de l'assistance adéquate à la prise de votre médication selon les recommandations de votre médecin ou pharmacien.

Matériel d'hygiène personnelle

Nous vous demandons d'apporter: peigne, brosse, brosse à dents ou à dentier, rasoir, coupe-ongles et produits de toilette personnels. Nous vous rappelons que le shampoing, le déodorant, le savon de toilette, le dentifrice, les articles en papier, tels que les mouchoirs ou le papier de toilette et les crèmes pour le corps sont fournis par la ressource à moins que vous souhaitiez un produit particulier. Vous devrez alors en assumer le coût. Avant d'apporter des produits personnels tels que savon, crème, huile, etc., nous vous demandons d'en parler avec l'infirmière afin d'éviter toute allergie ou interaction avec d'autres produits.

Les produits d'incontinence, lorsque requis, sont aux frais du CIUSSS MCQ et fournis par la ressource selon les besoins identifiés. Toutefois, une référence professionnelle précisant le diagnostic d'incontinence sera nécessaire.

Vêtements personnels

Il est important de porter, tous les jours, des vêtements personnels adaptés à votre situation. Vous devez également avoir une quantité suffisante de vêtements et ils doivent être appropriés selon les saisons.

Informations pratiques

Identification des vêtements

Dès votre arrivée, nous vous demandons d'identifier chacun de vos vêtements, que vous ayez ou non l'intention d'utiliser le service de lavage et d'entretien normal des vêtements. Sachez qu'un vêtement identifié est beaucoup plus facile à retrouver. Tous les vêtements doivent être identifiés idéalement à l'aide d'une étiquette blanche, avec l'inscription du prénom et du nom en caractères d'imprimerie noirs. L'identification des vêtements est sous votre responsabilité et vous devez en assumer les frais.

Heures des visites

La ressource accueille à des heures raisonnables les personnes qui vous sont significatives. Cependant, nous vous invitons à échanger avec la direction de la ressource pour connaître les particularités reliées aux heures de visites.

Câble / téléphone / Internet

Pour l'installation du câble, du service téléphonique et de l'Internet dans votre chambre, votre ressource vous avisera des procédures à suivre lors de votre arrivée. Tout comme à votre domicile, des frais sont applicables. Aucune antenne ne peut être installée; l'utilisation de fournisseurs autorisés vous sera conseillée. Une télévision avec câblodistribution est présente dans les espaces communs de chacune des ressources.

Coiffure et pédicure

Pour les services de coiffure et de pédicure, vous serez informé par la ressource sur la procédure pour avoir accès à ces services qui sont à vos frais.

Politique sur l'usage du tabac

En respect de la Loi concernant la lutte contre le tabagisme, il vous est interdit de fumer dans tous les locaux où sont offerts des services d'une ressource non institutionnelle. La loi s'applique autant à vous qu'à vos proches. Vous ou vos proches devez donc fumer à l'extérieur

et respecter une distance minimale de 9 mètres des portes et des fenêtres. La cigarette électronique (vapotage) est soumise aux mêmes restrictions d'usage.

Seule exception, certaines ressources possèdent des fumeurs aménagés, mais qui sont destinés aux usagers seulement.

Consommation de cannabis

Au Québec, la Loi encadrant le cannabis vise entre autres, à protéger la santé de la population et d'assurer sa sécurité. Conséquemment, la consommation dans les RNI a fait l'objet d'un encadrement adapté à ces milieux résidentiels. Un guide a été rédigé et vient baliser la gestion de la consommation de cannabis auprès des usagers, visiteurs, responsables de ressources et employés. Pour toute question reliée à la consommation du cannabis, nous vous invitons à obtenir une copie de ce guide auprès de l'intervenant responsable de votre suivi et de respecter les consignes qui y sont émises.

Nous rappelons que pour les résidents de moins de 21 ans, la possession, la consommation et l'achat de cannabis sont interdits.

Sortie temporaire

Il est possible de vous absenter pour des périodes allant de quelques heures à quelques jours. Dans tous les cas, vous devez en aviser votre ressource qui verra à préparer votre médication et les autres fournitures qui vous seront nécessaires pour votre séjour. L'avis de départ est donc important afin d'éviter que des recherches soient entreprises en votre absence, que ce soit pour une sortie sur les terrains de la ressource ou chez vos proches.

La planification de la sortie est de votre responsabilité et le transport est à vos frais.

Transport

La participation de vos proches est souhaitée pour vos rendez-vous médicaux ou chez un professionnel de la santé. Que ce soit pour le transport ou l'accompagnement, ceux-ci seront sollicités. Cependant, en cas d'impossibilité, un accompagnateur vous sera désigné selon le besoin.

Repas pour les visiteurs

Il est parfois possible pour vos visiteurs de prendre un repas avec vous dans votre ressource. Vous pouvez discuter des modalités avec la direction. Si vous ou votre famille désirez organiser un repas pour une occasion particulière, vous devrez vous occuper de la nourriture et du service ou encore, contacter un traiteur. Le tout est à vos frais ou aux frais de votre famille. À votre demande, une salle peut parfois être mise à votre disposition gratuitement pour cette occasion. Nous sollicitons votre collaboration pour remettre celle-ci en bon ordre.

Changement de chambre ou de milieu de vie

Au cours de votre séjour à la ressource, il pourrait arriver que votre état de santé nécessite un changement de chambre ou de milieu de vie. Ce déménagement viserait à vous offrir des services mieux adaptés à votre condition.

Si vous aviez manifesté un choix en ce sens à votre arrivée, la ressource tentera de répondre à votre demande et de vous accommoder. Toutefois, pour des raisons logistiques ou cliniques, il se peut que votre demande ne puisse pas être acceptée.

Veillez prendre note que si le transfert de chambre était à votre demande, vous devrez assumer les frais reliés au déménagement. Par contre, s'il était jugé nécessaire par la ressource ou l'établissement, ces derniers assumeront le déménagement à l'intérieur de la ressource.

Départ de la ressource

Lors d'un décès ou d'un départ de la ressource, un délai maximal de 24 heures est accordé aux proches pour disposer des effets personnels (vêtements, meubles et décoration). Nous sommes conscients que ce délai peut vous sembler très court compte tenu de la situation, mais cette mesure est requise pour permettre de répondre le plus rapidement possible aux personnes en attente d'une place en ressource non institutionnelle. Veuillez noter qu'il n'est pas de la responsabilité de la ressource de disposer de vos effets personnels. Ainsi, après le délai accordé, la ressource est autorisée à entreposer vos objets personnels ailleurs dans la ressource. S'il s'agit de meubles devant être remis dans un entrepôt loué, les coûts de déménagement et d'entreposage seront alors à vos frais.

Droits des usagers

Insatisfactions

Notre CIUSSS s'est doté d'un code d'éthique. Celui-ci est applicable en ressource non institutionnelle. Ce document fait état de vos droits et devoirs en tant qu'utilisateur et de nos engagements à votre égard. Si vous n'avez pas reçu copie de ce code d'éthique, nous vous invitons à communiquer avec votre professionnel responsable de votre suivi.

Si vous êtes insatisfait ou que vous croyez être lésé dans vos droits, nous vous invitons à communiquer rapidement avec la direction de la ressource ou le professionnel qui assure votre suivi. Ces personnes seront en mesure de répondre à vos questions ou de tenter de régler la situation problématique. Si l'insatisfaction perdure, vous pouvez aussi vous adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le CIUSSS MCQ.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Dans le cas où vous désirez formuler une plainte en bonne et due forme, vous devez communiquer avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CIUSSS MCQ qui s'assure du respect des droits des usagers et du traitement de leurs

plaintes. Au besoin, il recommande des mesures en vue d'améliorer la qualité des soins et des services. Votre plainte sera traitée avec diligence, professionnalisme et en toute confidentialité.

Bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services :	
Le bureau de la Commissaire aux plaintes	Téléphone : 1-888-693-3606, poste : 3260
Courriel : commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca	

Comité des usagers

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Ce comité veille à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident ses actions. Il doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées. N'hésitez pas à communiquer avec les personnes de ce comité. Leurs coordonnées se retrouvent sur le site Internet du CIUSSS MCQ (www.ciuussmcq.ca).

Conclusion

La ressource où vous habitez est votre nouveau milieu de vie. Nous souhaitons pouvoir répondre le mieux possible à vos besoins et à vos attentes.

Comme vous avez pu le constater, nous offrons une vaste gamme de services. Certains visent votre bien-être et votre sécurité, d'autres vous aident à conserver votre autonomie.

Votre opinion sur la qualité des services est très importante pour nous. N'hésitez pas à en faire part au professionnel qui vous accompagne dans cette étape de vie. Il se fera un plaisir d'en assurer le suivi.

Finalement, nous espérons que ce guide vous sera utile afin que votre séjour parmi nous soit des plus agréables.

Bienvenue parmi nous, bienvenue chez vous !

OU-07-205
2022-08

**Centre intégré universitaire
de santé et de services sociaux de
la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec**

**Centre de protection et de réadaptation pour les
jeunes et les mères en difficultés d'adaptation
de Bécancour**

1325, avenue des Pensées
Bécancour (Québec) G9H 2T1

www.ciusssmcq.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec*

Québec 