

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

Bienvvenue	1
Présentation des ressources non institutionnelles.....	2
Mission.....	2
Valeurs	3
Services offerts par la ressource	3
Soins d’assistance	4
Loisirs et activités.....	4
Entretien ménager	5
Buanderie et lingerie.....	5
Services professionnels offerts par le CIUSSS MCQ.....	5
Soins infirmiers	5
Autres services professionnels.....	6
Aménagement de la chambre.....	7
Décoration	7
Normes de sécurité.....	8
Médication	8
Prévention des infections	8
Mesures en période d’éclosion et lors d’isolement.....	9
Urgence médicale	9
Prévention des chutes	9
Gestion des risques.....	10
Sécurité incendie.....	10
Système d’appel.....	11
Accès aux ressources	11
Aspect financier	11
Contribution pour l’hébergement	11
Gestion des avoirs.....	11
Cadeau, avantage ou don destiné au personnel	12
Bris et perte d’objets personnels.....	12
Assurances	12
Effets à apporter lors de votre arrivée.....	12

Documents à fournir	12
Médication	12
Matériel d'hygiène personnelle	13
Vêtements personnels	13
Informations pratiques	13
Identification des vêtements	13
Heures des visites	13
Câble / téléphone / Internet	14
Coiffure et pédicure	14
Confidentialité.....	14
Politique sur l'usage du tabac	14
Consommation de cannabis.....	14
Sortie temporaire.....	15
Transport.....	15
Repas pour les visiteurs	15
Changement de chambre ou de milieu de vie	15
Départ de la ressource	16
Désignation et rôle du répondant.....	16
Droits des usagers.....	17
Insatisfactions	17
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	17
Message à votre famille et aux personnes significatives pour vous.....	18
Conclusion.....	19

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 et de complément d'information. Il vous informera sur les services offerts et vous fournira plusieurs renseignements utiles. En tout temps, vous pouvez poser vos questions au professionnel attitré à votre suivi ou à la direction. Nous prendrons en considération vos besoins et vos demandes. Nous vous accompagnerons 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. Notre objectif est d'assurer votre mieux-être.

L'équipe des RNI du CIUSSS MCQ

Présentation des ressources non institutionnelles

Définition

Les ressources non institutionnelles (RNI) sont des ressources qui offrent des services d'hébergement, de soutien et d'assistance aux usagers 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 et d'une approche interdisciplinaire en collaboration avec plusieurs professionnels (les médecins, le personnel infirmier, social et les propriétaires de la résidence). Nous avons tous comme objectif de favoriser votre autonomie ainsi que 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.

Deux types de ressources

Les RNI comptent deux types de ressources distinctes : les ressources intermédiaires (RI) pour les usagers qui ne sont pas en mesure de vivre de façon autonome, mais n'ont pas besoin d'un encadrement aussi étroit qu'en établissement et les ressources de type familial (RTF) pour les usagers en perte d'autonomie plus légère. 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 RTF sont des ressources tenues par une ou deux personnes qui accueillent chez elles un maximum de neuf résidents afin d'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 par le mécanisme d'accès à l'hébergement selon vos besoins. Nous considérerons vos préférences, vos besoins et les ressources disponibles.

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.

Services offerts par la ressource

La ressource non institutionnelle offre un milieu de vie sécuritaire et adapté aux besoins des personnes en perte d'autonomie. Elle offre, entre autres, la préparation et le service des repas, les soins d'hygiène et l'assistance aux activités de la vie quotidienne, l'entretien du milieu de vie et autres services selon vos besoins.

Présence constante

En plus de l'hébergement et des services d'assistance, une présence constante, 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 défrayer les coûts.

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;
- 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 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 afin d'assurer la continuité des soins et des services.

Services psychosociaux

Le professionnel attitré à 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 veiller à votre bien-être, de s'assurer que vos droits sont respectés et de faciliter votre intégration au sein de la ressource. Il peut vous accompagner, vous conseiller et vous soutenir tout au long de votre séjour, et ce, peu importe la situation. Le professionnel attitré à votre suivi communiquera avec vous ou votre représentant, s'il y a lieu, afin d'élaborer un plan d'interventions interdisciplinaires 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, thérapeute en réadaptation) peut être demandée par l'infirmière ou le professionnel attiré à 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 respiratoires et cardio-respiratoires. 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 engagé par le CIUSSS MCQ ou la résidence afin de faire le suivi de la clientèle hébergée en ressource non institutionnelle.

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.

À la ressource, toute médication en comprimés 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. Nous vous demandons votre précieuse collaboration afin d'assurer une prestation sécuritaire des services qui vous sont offerts.

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 grandement encouragée pour vous accompagner lors de ces rendez-vous.

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 faut 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. D'ailleurs, l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS) a établi un espace minimal autour du lit qui doit être libre pour que le personnel qui prend soin de vous travaille 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. Il vous est possible d'apporter un mini-réfrigérateur. Il faut en faire la demande à votre ressource avant. Votre ressource déterminera si vous êtes capable de l'utiliser et de l'entretenir en toute sécurité, mais aussi, s'il y a de la place dans votre chambre. 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. 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

Vous devez informer l'infirmière qui s'occupe de votre ressource de toute médication, crèmes, suppléments alimentaires et produits naturels 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. L'infirmière et le personnel de la résidence sont responsables de la distribution et de l'administration des médicaments.

Prévention des infections

L'équipe de prévention et contrôle des infections travaille avec les professionnels de votre ressource 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 portes de chambre des résidents de votre ressource 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 au sein de votre ressource. 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 usagers ont la 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 inconconvénients engendrés lorsque nous interdisons les visites, mais n'oubliez pas que c'est une des mesures parmi les plus efficaces pour réduire la propagation des infections.

De plus, si un usager est placé en isolement pour prévenir la transmission d'infection, il est primordial de respecter les mesures inscrites 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 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 la personne que vous aurez désignée dans les meilleurs délais.

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 d'avoir 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;
- Placer des repères dans l'environnement tels qu'une horloge ou un calendrier. Un objet significatif sur la porte de la chambre, aide à retrouver votre chambre;

- 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, utiliser 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.);
- Il est important de respecter les consignes transmises par les professionnels. Les professionnels en réadaptation sont disponibles pour vous renseigner sur la façon dont vous pouvez collaborer à la diminution des risques de chutes.

Gestion des risques

Votre sécurité est l'une de nos priorités. Tous les incidents ainsi que les accidents dans votre résidence doivent être déclarés au responsable de la gestion des risques de votre ressource. Une analyse sera faite afin d'émettre des recommandations pour éviter qu'ils 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

Chacune des ressources non institutionnelles doit répondre aux normes et réglementations en vigueur en matière de sécurité incendie. C'est pourquoi chacune des ressources 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.

Systeme 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. De même, il est important de vérifier qu'aucun usager ne quitte la ressource au moment où vos proches entrent et sortent.

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 un placement 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 désigné à 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'usager pour une place temporaire, veuillez vous référer à votre professionnel attitré à votre suivi.

Gestion des avoirs

La ressource a la responsabilité de vous soutenir ou lorsque requis par votre condition, de faire 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.

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. Si vous désirez faire un don, veuillez le faire à la fondation de votre choix.

Bris et perte d'objets personnels

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.

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 désigné à votre suivi, qui sera la «personne significative».

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.

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 alors vous devrez 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 culottes d'incontinence sont aux frais du CIUSSS MCQ et fournies 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. Il est obligatoire d'identifier chacun de vos vêtements.

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. Vous devez en assumer les frais.

Si vous désirez profiter du service de lavage, notez que toute l'identification des vêtements doit être faite AVANT de pouvoir recevoir le service.

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 liées 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. Ces services sont à vos frais.

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.

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 à distance des portes et des fenêtres. La cigarette électronique (vapotage) est soumise aux mêmes restrictions d'usage.

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

Consommation de cannabis

Depuis le 17 octobre 2018, la consommation de cannabis non thérapeutique est légale pour les personnes de 18 ans et plus. Le CIUSSS MCQ s'applique à rédiger une politique de gestion de la consommation de cannabis, de la fumée secondaire et de l'entreposage en RI et RTF. D'ici la mise en place de cette politique, il est interdit de consommer du cannabis dans tous les locaux où sont offerts des services d'une ressource non institutionnelle. De même, l'utilisation des fumoirs est réservée exclusivement à l'usage du tabac.

Nous vous rappelons que des informations sur les obligations légales des citoyens à l'égard du cannabis sont disponibles sur le site Internet du Gouvernement du Québec :

<https://encadrementcannabis.gouv.qc.ca/loi/loi-encadrant-le-cannabis>

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. Que ce soit pour le transport ou l'accompagnement, ceux-ci seront sollicités. Cependant, en cas d'impossibilité, un accompagnateur vous sera affecté 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 de votre ressource.

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.

Aussi, trois conditions pourraient motiver un transfert de chambre ou de milieu de vie :

- Si vos besoins ne correspondent plus au type de ressource;
- Lorsqu'une situation spécifique le requiert (ex. : urgence sociale);
- Si vous aviez manifesté un choix en ce sens à votre arrivée.

Veuillez prendre note que si le transfert de chambre était à votre demande, vous devrez assumer les frais liés 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, 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 remisés dans un entrepôt loué, les coûts de déménagement et d'entreposage seront alors à vos frais.

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.

Si aucun répondant n'est désigné, les professionnels et la ressource s'adresseront tout d'abord à votre conjoint et par la suite à vos enfants, frères, sœurs ou parents de celui-ci et, finalement, à toute autre personne significative. Si vous avez un représentant légal (mandataire homologué,

tuteur, curateur privé), celui-ci deviendra automatiquement le répondant. Si vous êtes sous tutelle ou curatelle publique, c'est le Curateur public du Québec qui sera le répondant.

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 qui s'occupe de votre suivi.

Si vous êtes insatisfait ou que vous croyez être lésé dans vos droits, nous vous invitons à communiquer rapidement avec la ressource ou le professionnel désigné à votre suivi. Ces personnes devraient être en mesure de répondre à vos questions ou 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. Vous trouverez les coordonnées du CPQS et un formulaire de plaintes à la ressource ou vous pouvez les demander au professionnel qui s'occupe de votre suivi.

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.ciusssmcq.ca).

Message à votre famille et aux personnes significatives pour vous

Que vous soyez un membre de la famille ou une personne significative, votre rôle est primordial. 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.

Il peut arriver que les souvenirs s'embrouillent et même que la reconnaissance s'efface à mesure que le temps passe. Cependant, votre proche demeure longtemps capable de reconnaître une présence connue, une tonalité dans la voix et même l'odeur d'un parfum.

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

En tant que proche, vous pourriez être convié 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 invités à adresser vos demandes à la direction de la ressource ou au professionnel attitré au suivi de votre proche qui analysera ses besoins, ses demandes et notre 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 vos disponibilités 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 attitré au suivi de votre proche afin d'évaluer les modalités de votre participation aux soins ou aux sorties de ce dernier.

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 attribué à votre suivi. 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
2019-10
3016-00-1034

**CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE
DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE
LA MAURICIE-ET-DU-CENTRE-DU-QUÉBEC**

**Direction du programme de soutien à l'autonomie
de la personne âgée**

www.ciussmcq.ca