

---

# TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION.....	2
MISSION.....	3
VISION.....	3
HISTORIQUE DU CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON.....	4
VOTRE CHAMBRE: UN LIEU PRIVÉ.....	5
LES UNITÉS DE VIE.....	6
LES SOINS DE SANTÉ ET D'ASSISTANCE.....	7
LES SERVICES MÉDICAUX.....	8
LE SERVICE ANIMATION/LOISIR.....	9
L'ACTION BÉNÉVOLE.....	10
LA PHYSIOTHÉRAPIE.....	11
L'ERGOTHÉRAPIE.....	12
LE SERVICE DE PHARMACIE.....	13
LE SERVICE DE PASTORALE.....	14
LE SERVICE ALIMENTAIRE.....	15
LE SERVICE DE NUTRITION CLINIQUE.....	16
LE SERVICE D'HYGIÈNE ET SALUBRITÉ.....	17
LE LAVAGE DES VÊTEMENTS PERSONNELS.....	18
LE SERVICE DE COMPTABILITÉ.....	19
DÉPART.....	20
SERVICES DISPONIBLES.....	21
AMÉNAGEMENT DE LA CHAMBRE.....	22
AMÉNAGEMENT DE LA CHAMBRE.....	23
LES RESPONSABILITÉS DU RÉSIDENT.....	24
LES RESPONSABILITÉS DE VOS PROCHES.....	25
LA RESPONSABILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT ET DU PERSONNEL.....	26
LE COMITÉ DES USAGERS (RÉSIDENTS).....	27
FONDATION MARCELLE-FERRON.....	28
LES BOISSONS ALCOOLISÉES.....	29
L'USAGE DU TABAC.....	29
L'USAGE DES FAUTEUILS MOTORISÉS.....	29
PRODUITS D'HYGIÈNES.....	30
LES VÊTEMENTS.....	31
LES VÊTEMENTS.....	32
PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES.....	33

---

---

# DÉCLARATION

Le CHSLD-Centre d'Accueil Marcelle-Ferron estime que sa clientèle a droit au respect de sa dignité personnelle ainsi qu'à celui de son intégrité physique et psychologique, tel que stipulé dans la "charte des droits des résidents" et dans la politique de tolérance zéro concernant la violence, et ce, dans le cadre de ses relations avec les employés, les médecins, les bénévoles et les visiteurs. Conséquemment, aucune manifestation de violence verbale, physique et psychologique ne sera tolérée à leur endroit.

Au même titre, il reconnaît également à son personnel, à ses médecins, aux bénévoles et aux visiteurs ces mêmes droits.

Le Directeur Général

---

## MISSION

Offrir aux adultes en perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale un milieu de vie substitut sécuritaire.

### NOS SERVICES :

Psychosociaux  
Infirmiers  
Pharmaceutiques  
Animation Loisirs

Médicaux  
D'hébergement  
D'assistance

De soutien  
De surveillance  
De réadaptation

## VISION

Notre raison d'être est de créer un milieu de vie où le résident se sent chez lui et est valorisé comme membre de la collectivité.

Afin de réaliser un tel milieu de vie, nous devons continuellement être à l'écoute des résidents et de leur famille, les respecter et adopter une approche personnalisée dans l'ensemble de nos actions et de nos décisions quotidiennes.

Nous améliorons ainsi la qualité et la satisfaction de tous.

Nous tentons de recréer, dans la mesure du possible, un milieu familial et non un milieu hospitalier afin que chaque résident conserve une grande partie de ses responsabilités.

L'implication de chaque résident et de sa famille s'avère importante et la qualité de votre milieu de vie dépend de l'expression de vos désirs légitimes.

---

# **HISTORIQUE DU CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON**

Le 13 décembre 1989, le CHSLD-Centre d'Accueil Marcelle-Ferron accueillait ses premiers résidents. Plusieurs d'entre eux résidaient au Centre d'Accueil de Brossard (fondé en 1955). Suite à cette relocalisation, le centre d'accueil a changé de mission pour devenir un centre d'hébergement pour personnes en perte d'autonomie. En juin 2009, le Ministère de la Santé et des Services Sociaux a annoncé l'agrandissement de l'établissement. Suite à cette annonce nous accueillons 249 résidents.

Le CHSLD-Centre d'Accueil Marcelle-Ferron est un centre privé conventionné, financé à 100% par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux. Il doit rencontrer les standards de qualité au même titre que les autres établissements du réseau de la santé. Les procédures pour y être admis sont les mêmes que dans le secteur public.

Depuis 2007 le Centre d'Accueil Marcelle-Ferron satisfait aux normes nationales de qualité de soins et de services d'Agrément Canada.

---

## VOTRE CHAMBRE: UN LIEU PRIVÉ

Le Centre offre deux cent une (201) chambres privées et vingt-quatre (24) chambres semi-privées. Chaque chambre est meublée d'un lit, d'une commode, d'une table de chevet et d'une chaise. Comme vous y êtes chez vous, il vous est par ailleurs permis de l'aménager selon vos goûts, en tenant compte de l'espace disponible. Le lit doit être accessible des 3 côtés, afin de permettre un accès facile aux déplacements sécuritaires, soins d'assistance et l'entretien du milieu.

Pour ceux qui le désirent, vous pouvez faire installer un verrou à la porte de votre chambre (moyennant des frais).

Votre chambre est considérée par le personnel comme un espace privé, inviolable et nul ne peut y entrer sans y être invité. Vous pouvez y recevoir des visiteurs en tout temps.

Étant donné que l'établissement n'est pas tenu d'assurer les objets personnels et de valeur, nous vous recommandons de ne pas garder des articles tels que bijoux, diamants, pièces de collection, fourrures et argent à moins que le tout ne soit adéquatement couvert par une assurance responsabilité personnelle.

Nous recommandons fortement de faire graver, lorsque possible, tous vos items afin de faciliter leur identification durant les activités de la vie quotidienne, tout en décourageant le vol. L'établissement n'est pas responsable de remplacer la perte, le bris ou le vol de lunettes, d'orthèses, de prothèses dentaires ou autres appareils.

Lors de toute situation de disparition ou bris, veuillez en aviser l'infirmière ou la préposée le plus rapidement possible. Le personnel de l'unité, une fois avisé, participera à la recherche de l'objet disparu et fera le nécessaire pour vous aider.

---

## LES UNITÉS DE VIE

Votre chambre est localisée dans une des 5 unités de vie du centre d'accueil. Dans chaque unité de vie, l'implication des résidents est sollicitée pour favoriser un milieu de qualité. Les installations comprennent deux salles à manger, deux cuisinettes, deux salles d'eau et deux salons.

Au rez-de-chaussée, nous retrouvons les locaux suivants :

- La Maison (réservé à l'usage exclusif des résidents et familles);
- Le local du comité des usagers;
- Le local de réadaptation (ergothérapie, physiothérapie);
- Le local d'animation;
- La cafétéria;
- La salle communautaire (salle Despatis);
- La Chapelle et l'Oratoire St-Roch;
- La salle de formation;
- Le salon de coiffure;
- Les locaux de l'administration;
- La boutique « l'Oasis de Brossard ».

Au sous-sol, on retrouve la buanderie à la disposition des résidents et familles.

---

# LES SOINS DE SANTÉ ET D'ASSISTANCE

Le personnel des unités voit au bien-être global des résidents. Il est composé d'infirmières (assistante-infirmière-chef), d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires.

Les soins de santé sont prodigués par des infirmières et des infirmières auxiliaires. Les préposés aux bénéficiaires assistent les résidents dans les différentes activités de la vie quotidienne.

Notre philosophie de soins a pour but d'aider nos usagers à maintenir leur autonomie en fournissant l'accompagnement et l'information nécessaire.

Une infirmière dédiée à l'accueil accompagnera le résident tout au long des différentes étapes de son admission. Elle répondra à vos questions et à celles de votre famille. Elle sera un point de référence et pourra vous guider au bon endroit pendant les premiers jours. Par la suite, l'infirmière (assistante-infirmière-chef) de l'unité deviendra la personne ressource pour tout questionnement.

Dans un milieu de vie de qualité, le respect de vos choix est pour nous une priorité.

---

## LES SERVICES MÉDICAUX

Une fois semaine, chaque unité de vie a un médecin désigné et ses visites sont soumises aux règlements établis par la Régie de l'assurance-maladie du Québec. Pour toute communication ou rencontre avec votre médecin, vous vous adressez à l'infirmière (assistante-infirmière-chef) de l'unité.

En dehors de la visite médicale, lorsqu'un problème de santé se présente, l'infirmière communiquera soit avec le médecin désigné de l'unité par téléphone, avec un autre médecin sur place ou avec le médecin de garde par téléphone.

Si l'hospitalisation devient nécessaire, l'usager sera dirigé en premier lieu vers l'hôpital de provenance ou selon les disponibilités du territoire.

Pour les rendez-vous médicaux requis ou lors d'un transfert à l'hôpital, le Centre d'Accueil assure le transport à l'aller et au retour. Cependant, nous comptons sur la famille pour accompagner le résident.



---

## **LE SERVICE ANIMATION/LOISIR**

Ce service se compose d'une technicienne en loisirs, et d'un récréologue qui vous offrent un programme d'activités variées.

Ces activités sont physiques, intellectuelles et sociales. Elles peuvent être de divertissement, de création et d'expression. Vous pouvez choisir de participer à des activités individuelles ou de groupe.

Suite à votre admission, un des animateurs vous visitera pour connaître vos goûts et vos attentes en termes de loisirs et vous informera sur les différentes activités.

Les activités de loisirs vous sont offertes durant toute l'année et la programmation vous est distribuée à votre chambre chaque mois.

Les résidents et familles sont encouragés à organiser des activités afin d'animer le milieu de vie. Pour ce faire, référez-vous aux animateurs pour vous impliquer selon vos disponibilités, vos intérêts ou vos talents.

---

# L'ACTION BÉNÉVOLE

Les bénévoles du CHSLD-Centre d'Accueil Marcelle-Ferron acceptent volontairement de participer à des activités auprès des résidents dans le but d'apporter une contribution à l'amélioration de leur qualité de vie.

Les bénévoles sont présents en de nombreuses occasions:

- Support aux activités récréatives;
- Accompagnements lors de sorties;
- Visites individuelles aux résidents;
- Support aux activités spirituelles.

Les bénévoles peuvent également être appelés à collaborer à d'autres activités dédiées aux résidents. Tout au long de l'année, vous pouvez observer leur implication dans les différentes activités qui animent notre milieu de vie.

---

# LA PHYSIOTHÉRAPIE

Les intervenants en réadaptation physique sont des professionnels de la santé qui travaillent en physiothérapie, et doivent être membres de l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec (OPPQ).

En CHSLD, la physiothérapie assure le maintien des conditions du système musculo-squelettique.

Des exercices peuvent être faits en groupe ou dans le cadre de programmes individuels. La chaleur, le froid et les appareils d'électrothérapie sont autant de moyens utilisés pour vous soulager.

Les intervenants peuvent aussi conseiller le résident lors de l'achat ou de l'ajustement d'aides techniques à la marche telles les cannes et les marchettes.

Selon l'évaluation de vos besoins, une demande de consultation pourra être acheminée aux professionnels concernés.

---

# L'ERGOTHÉRAPIE

Ce professionnel de la santé doit être membre de l'ordre des ergothérapeutes du Québec (OEQ) pour exercer. Ainsi, afin de vous permettre de fonctionner au maximum de vos capacités, l'ergothérapeute vous aidera:

- À prévenir et à compenser vos pertes physiques, sensorielles et mentales;
- À améliorer vos habiletés ou en acquérir de nouvelles dans vos activités de la vie quotidienne;
- À améliorer votre confort et votre bien-être au moyen d'aides techniques ou de positionnement.

Selon l'évaluation de vos besoins, une demande de consultation pourra être acheminée au professionnel concerné.

---

# LE SERVICE DE PHARMACIE

Le bien-être, le confort et la sécurité de nos résidents sont au cœur des engagements quotidiens du service de pharmacie.

La présence d'une pharmacienne sur place vise plusieurs objectifs:

- Vous informer et vous conseiller sur les médicaments que vous prenez;
- Apporter des notes d'évolution et des opinions pharmaceutiques à votre dossier;
- Vous fournir les médicaments appropriés à votre état de santé en toute sécurité.

La pharmacie possède un formulaire de médicaments représentant la liste des médicaments fournis gratuitement. Ce formulaire est révisé régulièrement par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

Certains médicaments de soins esthétiques ou de choix personnels sont défrayés par le résident et doivent être approuvés par le médecin désigné de l'unité de vie.

Pour tout renseignement, vous pouvez joindre le service de pharmacie en vous adressant à l'infirmière (assistante-infirmière-chef) de votre unité, ou en téléphonant au service même de la pharmacie au (450-923-1430 poste 1630) ou encore par courriel à « [josee.marcoux@rrsss16.gouv.qc.ca](mailto:josee.marcoux@rrsss16.gouv.qc.ca) »

Le CHSLD-Centre d'Accueil Marcelle-Ferron ne peut-être tenu responsable de la consommation de médicaments non prescrits et non distribués par le personnel soignant.

---

# LE SERVICE DE PASTORALE

La qualité de vie, passe par la santé physique, mentale et spirituelle.

- Célébration des sacrements;
- Célébration des temps liturgiques;
- Écoute et réponse aux besoins des résidents;
- Accompagnement;
- Participation à la vie du centre d'accueil.

Une chapelle dédiée à Saint-Roch vous accueille au rez-de-chaussée.

CÉLÉBRATION DE LA MESSE      Jeudi :      14h30

PRÉSENCE DE L'AUMONIER      Jeudi après-midi

**« Vivre chaque minute qui passe;  
déguster, savourer chaque  
événement voilà le secret du bonheur. »  
Suzanne Charest**

---

## LE SERVICE ALIMENTAIRE

Le service alimentaire offre un menu cyclique de 3 semaines, établi par une nutritionniste, conformément aux politiques en nutrition. Le menu se compose, pour chaque repas, d'un mets du jour et de choix alternatifs.

Le menu d'été est en vigueur de mai à octobre et le menu d'hiver d'octobre à mai. Vous choisissez votre menu à votre arrivée et au changement de saison.

Il y a sur chaque unité de vie des cuisinettes, où l'on conserve divers aliments pour vos collations.

Les repas sont servis dans les salles à manger de votre unité de vie. Le personnel en assure la distribution et vous assiste au besoin.

Les heures de repas sont variables selon les unités:

Déjeuner : à partir de 08.00h

Dîner : 11.40h à 12.30h

Souper : 16.40h à 17.20h

Il est aussi possible de prendre vos repas à la salle à manger du rez-de-chaussée. Informez-vous auprès de l'infirmière (assistante-infirmière-chef) de l'unité.

Votre famille ou vos invités peuvent manger avec vous à la cafétéria du rez-de-chaussée. Si tel est le cas, vous ou votre famille, devez aviser le service de nutrition clinique (poste 1108) ou la cuisine (poste 1110) avant 11.00h pour le dîner et avant 15.30h pour le souper afin de diriger votre plateau au bon endroit.

La cafétéria du rez-de-chaussée est ouverte 7 jours/semaine aux heures suivantes :

Dîner : de 11.00h à 13.15h

Souper : de 17.30h à 18.45h

---

# LE SERVICE DE NUTRITION CLINIQUE

Le service de nutrition clinique se compose de techniciennes en diététique et d'une nutritionniste.

La technicienne en diététique viendra vous visiter lors de votre arrivée. Elle vous expliquera le menu et vous remettra les documents à remplir et au besoin, vous assistera.

La technicienne visite les unités de vie aux heures de repas. Vous pouvez lui faire part de vos commentaires concernant les menus ou de modifications que vous souhaiteriez y apporter. Le cas échéant, vous pouvez la contacter, du lundi au vendredi, au poste 1108 pour ajuster ou discuter de votre menu.

Selon l'évaluation de vos besoins, une demande de consultation pourra être acheminée à la nutritionniste. Elle établira un plan de soins nutritionnel adapté à votre condition et en discutera avec vous.



---

# LE SERVICE D'HYGIÈNE ET SALUBRITÉ

Le service d'hygiène et salubrité a, pour principales fonctions : le nettoyage, la désinfection et le maintien de la propreté de l'environnement.

L'équipe d'hygiène et salubrité entretient les surfaces en observant les techniques, normes et fréquences prescrites. Elle doit aussi respecter les activités des autres services et la préservation de la qualité de votre milieu de vie.

Par respect pour votre intimité, les garde-robes, tiroirs, réfrigérateurs et autres effets personnels (bibelots, photo, etc.) sont considérés comme une zone privée et de ce fait, leur entretien vous incombe.

Un cahier de communication (vert) est à votre disposition sur l'unité de vie afin que vous puissiez y inscrire vos demandes particulières ou commentaires. Le préposé en hygiène et salubrité se fera un devoir d'en assurer le suivi. De plus, dans ce même cahier vous pourrez prendre connaissance du programme d'entretien de votre unité de vie.

---

# LE LAVAGE DES VÊTEMENTS PERSONNELS

**Pour le lavage des vêtements personnels trois options s'offrent à vous:**

1. Pour les familles désirant entretenir les vêtements de leur proche, vous avez la possibilité de le faire à la maison. Le centre vous offre également une salle de lavage disponible au sous-sol. Vous devez toutefois fournir le détergent et l'assouplisseur.
2. L'entretien des vêtements personnels vous est offert à taux fixe directement au Centre d'Accueil par un service privé et personnalisé.
3. Le Centre d'Accueil vous offre gratuitement un service externe pour l'entretien des vêtements personnels. Le Centre n'est pas responsable des pertes, bris ou dommages aux vêtements.

Le nettoyage à sec des vêtements est la responsabilité de la famille.

Tous vos vêtements doivent être identifiés. Des étiquettes imprimées au nom du résident peuvent être commandées au service de la comptabilité. Nous encourageons votre famille à identifier les vêtements pour assurer un retour lors d'un lavage ou lorsqu'ils sont égarés. Un service de couturière vous est offert moyennant des frais. Pour obtenir ce service, adressez-vous à la comptabilité.

---

# LE SERVICE DE COMPTABILITÉ

La Régie de l'assurance maladie du Québec (La direction de la contribution et de l'aide financière des adultes hébergés), détermine le montant de contribution que vous devez payer. Ce coût est basé sur la valeur des biens et des revenus.

Il est important d'informer le service de la comptabilité de tout changement qui concerne votre dossier. Vous devrez donc aviser ce service, de tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone de votre répondant ou des personnes ressources ou pour tout autre changement d'ordre administratif.

Le paiement de votre hébergement et vos dépenses (compte en fiducie) est effectué par prélèvement automatique au début de chaque mois.

Tous les reçus pour fins d'impôt, relatifs à l'hébergement, vous seront envoyés **au plus tard le 28 février** suivant la fin de l'année.

Selon votre situation financière, lorsque vous devez requérir les services d'un professionnel de la santé, tels que dentiste, optométriste ou autres, un pourcentage de la facture pourrait être subventionné par le ministère. Avant la consultation, adressez-vous au bureau de la comptabilité qui pourra vous informer à ce sujet.

---

## DÉPART

Lorsqu'un résident quitte l'établissement, les frais d'hébergement se terminent le jour du départ du résident. Le service de comptabilité fera le nécessaire auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec pour apporter les ajustements au compte du résident.

Les délais imposés pour combler les lits vacants, nous contraignent à demander aux familles de libérer la chambre de tous les effets personnels dans les 12 heures.

Des frais de 50\$ vous seront imputés si la chambre n'est pas libérée dans le temps requis ou si des objets personnels sont laissés dans la chambre. Nous devons alors en disposer nous-mêmes et cela sans recours de votre part contre le Centre d'accueil Marcelle-Ferron.

Le Centre accepte seulement les dons de certains accessoires ou appareils médicaux. Un formulaire est disponible au service de la comptabilité.

---

# SERVICES DISPONIBLES

Plusieurs services sont disponibles sur rendez-vous moyennant des frais tel que :

- **Services de consultation**

- Orthophonie et audiologie
- Optométrie
- Denturologie
- Soins des pieds (pédiatre et hygiéniste des pieds)
- Orthèse et prothèse

- **Services supports**

- Coiffure
- Boutique (cadeaux)
- Couture
- Nettoyage à sec
- Air climatisé
- Ligne téléphonique
- Câble
- Internet

Nous offrons aussi le transport adapté pour les rendez-vous médicaux, cependant votre famille doit vous accompagner. Les sorties personnelles sont à vos frais.

Pour les services de consultations pour lesquels un rendez-vous est nécessaire, vous devez vous adresser à l'infirmière de votre unité. Pour les coûts reliés aux services de consultations et de supports, vous vous adressez au service de la comptabilité.

---

# AMÉNAGEMENT DE LA CHAMBRE

La peinture des chambres est faite par l'établissement.

La décoration de la chambre est laissée à la discrétion du résident ou à son répondant.

Toute réparation majeure à l'intérieur d'une chambre relève de la responsabilité de l'établissement. À moins de négligence de la part du résident ou de sa famille, des frais pourront être facturés si nécessaire.

## Mobilier optionnel pour les chambres privées:

- Réfrigérateur de 5 pieds cube maximum ;
- Télévision sur pied de 26 pouces d'écran maximum;
- Chaîne stéréo portative;
- Un fauteuil d'une largeur de 30 pouces maximum;
- Décorations personnalisées telles que: rideaux, couvre-lit, cadres.

## Dans les chambres semi-privées, on retrouve:

- 1 armoire de 4 pieds x 24 pouces avec tablette de 48 pouces;
- 2 tiroirs de 16 pouces x 14 pouces x 6 pouces.

Un support de téléviseur est fourni et fixé au mur pour un appareil de 13 pouces maximum. Le téléviseur n'est pas fourni.

Aucun meuble supplémentaire ne peut y être apporté.

---

# AMÉNAGEMENT DE LA CHAMBRE

Afin d'assurer la sécurité de tous les résidents et du personnel, certaines règles s'imposent :

- Aucun fil libre sur le plancher;
- Aucune carpepe;
- Aucun produit nettoyant ne doit être gardé dans les chambres;
- Seuls les résidents en automédication auront des produits médicamenteux dans leur chambre. Cependant, ils devront être rangés de façon sécuritaire;
- Les objets de décoration seront placés ou fixés de façon sécuritaire;
- Tout objet dégageant des sources de chaleur tel que : encens, bougies, chandelles, pads chauffants sont interdits dans les chambres.
- Les micro-ondes, bouilloire, grille pain, cafetière sont seulement permis dans les aires communes des cuisinettes.

---

# LES RESPONSABILITÉS DU RÉSIDENT

La Charte des droits des résidents précise quels sont vos droits. Votre participation est essentielle à votre qualité de vie :

- En participant à l'organisation du milieu de vie;
- En posant des questions pour vous renseigner;
- En prenant position dans les décisions qui vous concernent par l'expression vos attentes et vos besoins;
- En informant le personnel et votre entourage des situations où vous n'êtes pas à l'aise et afin de régler les problèmes dès qu'ils se présentent;
- En participant activement à votre plan d'intervention et aux rencontres d'équipes multidisciplinaires.



---

# LES RESPONSABILITÉS DE VOS PROCHES

La place de vos proches auprès de vous joue un rôle important dans la réussite de votre arrivée. Plus vos proches maintiendront des contacts et entretiendront des liens par des visites régulières, plus votre adaptation s'en trouvera facilitée.

Nous comptons sur vos proches :

- Pour vous accompagner tout au long du processus d'admission et de votre intégration lors de votre arrivée;
- Pour vous aider à personnaliser votre chambre avec vos objets familiers;
- Pour vous soutenir en choisissant votre répondant qui assurera le lien entre le personnel et vos proches;
- Pour participer aux rencontres avec le personnel, rencontres qui prennent la forme d'équipe multidisciplinaire où votre participation et celle de vos proches sont primordiales;
- Pour interroger le personnel afin de connaître davantage ce que peut offrir le milieu de vie pour améliorer votre quotidien;
- Pour vous accompagner lors de vos sorties: visites médicales, magasinage et autres.

---

# LA RESPONSABILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT ET DU PERSONNEL

La gamme de soins et services offerts aux résidents au sein de notre établissement vise d'une part à répondre aux différents problèmes de santé physique et psychosociaux et d'autre part, à contribuer à la mise en œuvre d'un milieu de vie sécuritaire pour notre clientèle hébergée. Ainsi, l'ensemble de nos intervenants doivent, par leurs actions auprès des résidents et leurs proches, favoriser l'utilisation optimale des capacités de la clientèle et contribuer à enrichir ce milieu de vie substitut.

La responsabilisation des intervenants passe par une pratique fondée sur le respect des choix et des droits des personnes. Ils doivent donc être en mesure d'offrir soutien et écoute, afin d'apporter les changements qui s'imposent. Pour ce faire, la mise en œuvre du plan d'intervention interdisciplinaire, dans un contexte d'équité et de disponibilité des ressources, devrait répondre aux différents besoins du résident et/ou de sa famille.

L'attitude fondamentale des intervenants, dans leurs relations avec le résident et leurs proches, doit refléter le même respect et les mêmes égards qu'ils souhaiteraient pour eux-mêmes dans de semblables circonstances.

---

# LE COMITÉ DES USAGERS (RÉSIDENTS)

Le **Comité des usagers** est une instance obligatoire et reconnue par la Loi de la Santé. Il est composé d'au moins cinq membres élus par l'ensemble des résidents. La majorité de ses membres doivent être des résidents.

Les membres du comité se réunissent une fois par mois pour traiter du respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle.

Le comité a un rôle primordial à jouer au sein de l'établissement en assumant les fonctions suivantes :

- Renseigner les usagers.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer le degré de satisfaction des usagers.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend.

---

# FONDATION MARCELLE-FERRON

La Fondation Marcelle-Ferron est un organisme à but non lucratif qui a pour but d'améliorer la qualité de vie des personnes hébergées au Centre d'accueil Marcelle Ferron.

La Fondation sollicite des dons pour financer des projets susceptibles d'améliorer leur qualité de vie.

Ces services sont proportionnels à la générosité des donateurs.

---

## **LES BOISSONS ALCOOLISÉES**

Il vous est permis de consommer de l'alcool, vous pouvez donc en avoir dans votre chambre. Toutefois, nous vous rappelons que la modération reste de mise.

## **L'USAGE DU TABAC**

Il est permis aux résidents de fumer dans l'endroit désigné à cet effet: un fumoir est disponible à l'unité 5 et est à l'usage exclusif des résidents.

Il est interdit de fumer dans les chambres, sur les balcons des unités et sur la terrasse arrière du rez-de-chaussée.

Les visiteurs et le personnel ne peuvent fumer qu'à l'endroit désigné à l'extérieur.

## **L'USAGE DES FAUTEUILS MOTORISÉS**

L'usage d'un fauteuil motorisé doit être autorisé par le service de réadaptation et cette autorisation est révoquée pour des raisons de sécurité.

---

# PRODUITS D'HYGIÈNES

Au Centre d'accueil Marcelle-Ferron, vous pouvez utiliser vos propres produits d'hygiène personnels. Cependant, nous fournissons des produits de marque générale tels que : le savon, le shampooing, le dentifrice, le désodorisant et les papiers mouchoirs.

Vous pouvez utiliser votre propre literie, en autant que vous en fassiez l'entretien. Autrement, la literie et la lingerie sont fournies par le centre.

Selon votre plan de soins, le Centre fournira les produits d'incontinences adaptés à vos besoins spécifiques.

Prévoir aussi les produits suivants :

- Contenant pour prothèses dentaires
- Brosse à dents
- Coupe ongle
- Rasoir
- Peigne ou brosse à cheveux

---

# LES VÊTEMENTS

Au Centre d'Accueil Marcelle-Ferron, les résidents portent leurs propres vêtements. Vous trouverez ci-dessous une liste de vêtements qui peuvent être apportés le jour de l'admission. Nous vous suggérons d'apporter les vêtements que vous jugez utiles (**compte tenu de votre état de santé**) et de vous renseigner au besoin auprès de votre infirmière.

## **Vêtements adaptés:**

Nous favorisons le port de vêtements réguliers. Toutefois si votre condition rend difficile l'activité d'habillage/déshabillage, après évaluation, nous pourrions vous suggérer l'achat de vêtements adaptés ou l'adaptation de vos vêtements. Les vêtements adaptés peuvent être achetés (sans taxe) **avec une prescription du médecin.**

## Pour une femme:

- 2 vestes boutonnées
- 7-8 robes ou jupes avec blouses ou gilets amples
- 8 sous-vêtements
- 8 camisoles (si désiré)
- 3 soutiens-gorge
- 8 robes de nuit
- 8 paires de bas
- 1 paire de souliers à semelles antidérapantes
- 1 paire de pantoufles à semelles antidérapantes

---

# LES VÊTEMENTS

Pour un homme:

- 8 chandails (coton/polyester) avec large ouverture au collet
- 3 chemises amples
- 2 vestes boutonnées
- 7-8 pantalons lavables
- 8 sous-vêtements
- 8 camisoles (si désiré)
- 1 paire de souliers à semelles antidérapantes
- 1 paire de pantoufles à semelles antidérapantes
- 1 ceinture ou bretelles

*Si des sorties sont prévisibles:*

- 1 chapeau d'été
- 1 manteau ou cape pour l'hiver
- 1 chapeau d'hiver
- 1 foulard, 1 paire de gants
- 1 paire de bottes



---

# PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES

Le Centre d'Accueil Marcelle-Ferron (CHSLD) reconnaît la charte des droits des résidents comme étant le point d'assise de l'éthique professionnelle. "La charte donne vie et teneur aux orientations qui ont cours, c'est-à-dire le respect de l'autonomie et la responsabilité pour chacun de voir à son intérêt tout en tenant compte de l'équilibre du groupe" (réf. Charte des Droits des Résidents et préambule).

Nous croyons que pour offrir un service de qualité, il est nécessaire de recevoir vos commentaires.

Dans un premier temps, nous vous invitons à faire part à l'infirmière en devoir (l'assistante-infirmière-chef) de toute question, ou remarque à l'égard de nos services. Si la réponse reçue ne vous convient pas ou si la situation n'est pas corrigée à votre satisfaction, nous vous recommandons de vous adresser à la chef d'unité en poste et ultimement à la direction des soins infirmiers.

Si vous demeurez toujours insatisfait, il vous sera proposé qu'une tierce personne (tel que le comité des usagers), vous accompagne afin de trouver une solution acceptable.

En tout temps, un résident peut choisir de formuler sa plainte conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Vous devez vous adresser au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services relevant directement du conseil d'administration et exerçant ses fonctions de façon exclusive.

Commissaire aux plaintes  
Madame Louise Hardy au (450) 923-1430 au poste # 1004