



ici, c'est vous !

**GUIDE
D'ACCUEIL**
pour les résidents
du Centre d'Accueil
Marcelle-Ferron

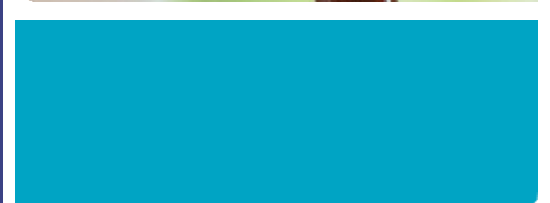


TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	2
COORDONNÉES PRINCIPALES	3
MOT DE BIENVENUE	4
NOTRE ORGANISATION	5
Notre mission	5
Notre philosophie	5
Notre conception du milieu de vie	6
Notre approche palliative	6
Notre code d'éthique	6
La place des proches et des membres de votre famille	7
NOTRE OFFRE DE SERVICE	8
Soins et services infirmiers	8
Soins infirmiers	8
Soins d'assistance	9
Services médicaux	9
Service de réadaptation physique	10
Service de nutrition clinique	10
Services sociaux	11
Service d'animation, de loisirs et bénévolat	12
Services de pharmacie	12
Service de soins palliatifs et de fin de vie	12
Services administratifs	13
Service de prévention et contrôle des infections	14
Services alimentaires	14
Service de buanderie et de lingerie	15
Service d'hygiène et salubrité	15
Service de la maintenance	17
Téléphonie et télécommunication	17
Informations essentielles	18
Insatisfactions et plaintes	22
Articles fournis par l'établissement ou par les résidents	27
Comités au sein du CHSLD	28
ANNEXE 1 (recommandations fauteuils et chaussures)	29
CONCLUSION	31
LEXIQUE	31
RÉFÉRENCES	31

COORDONNÉES PRINCIPALES

Adresse 8600, boul. Marie-Victorin, Brossard, QC, J4X 1A1
Téléphone général 450-923-1430
Site web www.chsldmarcelleferron.com

Nom	N° de poste
Comité des usagers.....	1132
Unité 1.....	1125
Unité 2.....	1118
Unité 3.....	1119
Unité 4.....	1120
Unité 5.....	1121
Agente administrative aux unités de vie.....	1789
Service de comptabilité.....	1103
Service d'animation, de loisirs et bénévolat.....	1659
Service social.....	1143
Service de soins spirituels.....	5010
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services	1-866-967-4815 poste 8884

MOT DE BIENVENUE

Cher/ère résident/e, Cher/ère répondant/e,

Nous savons que votre arrivée ou celle de votre proche au CHSLD Centre d'Accueil Marcelle-Ferron (CAMF) est un événement important et représente un grand changement dans une trajectoire de vie.

Vous êtes ici dans votre nouveau milieu de vie et sachez que les membres du personnel soignant, les professionnels, les médecins, les gestionnaires et les bénévoles ont à cœur de vous offrir des soins et des services de qualité qui répondront à vos besoins et vos préférences. Ils feront en sorte que votre expérience de vie parmi nous soit positive et agréable.

Votre famille et vos proches sont aussi les bienvenus au sein du Centre d'Accueil Marcelle-Ferron et nous les encourageons à s'impliquer avec nous pour contribuer à votre bien-être.

Pour faciliter votre intégration, nous avons conçu ce guide d'accueil qui regroupe une foule de renseignements généraux qui s'appliquent au sein de l'établissement.

Nous espérons qu'il saura répondre à vos questions et vous permettra de connaître les services qui vous seront offerts. Nous vous invitons à le lire attentivement, à le conserver et à vous y référer, si nécessaire.

Au besoin, n'hésitez pas à communiquer avec votre infirmière-chef d'unité de vie, et ce, pour toute question ou préoccupation qui demeure. Vous trouverez ses coordonnées dans la chemise d'accueil qui accompagne ce guide.

La Direction générale

ici, c'est vous !



NOTRE ORGANISATION

Notre mission

La mission d'un CHSLD est d'offrir un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage (article 83 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou LSSSS)

Nos valeurs



COMMUNICATION



RESPECT



COLLABORATION



BIENVILLANCE



Notre philosophie

Notre philosophie situe le résident et ses proches au cœur de nos préoccupations et l'approche que nous privilégions se veut :

Adaptée

Vos besoins particuliers seront évalués et des conditions favorables seront mises en place dans le but de répondre le plus adéquatement possible à vos besoins.

Globale

Vous serez considéré dans l'ensemble des dimensions biologique, psychologique, sociale, culturelle et spirituelle. La participation active de tous les professionnels impliqués dans votre dossier sera sollicitée, et ce, à toutes les étapes de l'élaboration de votre plan d'intervention. Le plan d'intervention précise l'ensemble des soins et services qui vous seront individuellement offerts.

Participative

Nous encouragerons votre participation ainsi que celle de vos proches dans plusieurs aspects de votre vie, notamment lors de la rencontre interdisciplinaire qui a pour but d'élaborer votre plan d'intervention 4 à 6 semaines après votre arrivée ainsi que lors des rencontres interdisciplinaires annuelles et celles plus ciblées, s'il y a lieu.

Personnalisée

Vous serez accompagné par des intervenants qui respecteront vos droits, votre intégrité, vos choix et vos habitudes de vie, selon les ressources disponibles.

Positive

L'accent sera mis sur vos capacités et vos forces pour les préserver le plus longtemps possible.

Notre conception du milieu de vie

Un milieu de vie substitut est un milieu où :

- Le résident vit en communauté;
- Le résident et son répondant se sentent, le plus possible, comme chez eux. Pour ce faire, nous tenons compte des habitudes de vie telles les préférences et des valeurs du résident, selon la disponibilité des ressources.
- Les mots et les gestes sont respectueux et sécurisants.

Pour mettre en place un tel milieu de vie, nous nous engageons à :

- Être à votre écoute ainsi qu'à celle de votre répondant;
- Prendre en considération votre histoire de vie, notamment dans la détermination;
- Des soins et services à vous offrir au quotidien;
- Vous impliquer dans les décisions qui vous concernent;
- Répondre à vos interrogations afin que vous puissiez prendre des décisions éclairées dans le respect de vos droits, de ceux de la collectivité et des ressources disponibles.

Enfin, notre conception du milieu de vie se veut évolutive. Nous croyons qu'il est de notre devoir de nous questionner, d'adapter et d'améliorer de façon continue nos pratiques.

Notre approche palliative

L'approche palliative signifie que la qualité de vie, incluant la gestion des symptômes, est le but premier recherché par l'équipe de soins. Lorsque l'état de santé du résident diminue, il bénéficie de soins adaptés, afin qu'il vive et quitte dans la dignité. Le soutien est mis en place par tous les intervenants pour aider le résident et ses proches à apprivoiser cette étape de vie.



Notre code d'éthique

Le Centre d'Accueil Marcelle-Ferron s'est doté d'un code d'éthique qui encourage l'intégration de ses valeurs dans les interventions par tous les moyens disponibles.



COMMUNICATION



RESPECT



COLLABORATION



BIENVEILLANCE

La place des proches et des membres de votre famille



ici, c'est vous !

Nous encourageons l'implication des proches et croyons que ces derniers jouent un rôle prépondérant pour votre bien-être. Vos proches sont les personnes qui vous connaissent le mieux. Leur présence et leur collaboration auprès de vous contribuent généralement à personnaliser les soins et les services en assurant un sentiment de sérénité.

La participation de vos proches peut s'effectuer sur plusieurs plans :

- Accompagnement aux rendez-vous;
- Accompagnement dans la prise de décisions;
- Accompagnement lors des activités de loisirs;
- Collaboration aux activités de la vie quotidienne telles que les soins d'hygiène, la coiffure, l'aide aux repas;
- Soutien psychologique;
- Participation aux différents comités, par exemple le comité des usagers et le comité sur la qualité du milieu de vie;
- Participation aux différentes rencontres, comme les rencontres interdisciplinaires post-admission et annuelles ainsi que celles plus ciblées, s'il y a lieu;
- Participation aux sondages sur la qualité des soins et des services;
- Contribution dans la détermination de votre plan d'intervention;
- Choix de vos menus.

NOTRE OFFRE DE SERVICE

La vie au sein d'un milieu de vie substitut est différente de celle vécue dans son propre domicile. Nous devons régulièrement nous ajuster pour trouver un juste équilibre entre vos besoins et ceux des autres résidents.

Dans ce contexte, par souci d'équité et considérant que les CHSLD font partie du réseau public des services de santé et des services sociaux du Québec, nous devons respecter l'offre de service général présentée dans les pages qui suivent.

S'il s'avère que les membres de l'équipe en place ne peuvent pas répondre aux besoins d'un résident, l'accès à un autre service sera facilité.



Soins et services infirmiers

Une équipe qualifiée travaille en collaboration avec vous et/ou votre répondant pour évaluer votre état de santé physique, mentale, psychosociale et en assurer le suivi. De plus, elle est présente pour vous accompagner et répondre à vos besoins au quotidien. Enfin, sachez que cette équipe est aussi formée pour offrir des soins palliatifs et de fin de vie. La section qui suit présente le détail de chacun des services cliniques qui vous seront offerts.

Soins infirmiers

Une équipe formée d'infirmières et d'infirmières auxiliaires est présente 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour évaluer, promouvoir et surveiller votre état de santé, prévenir la maladie, détecter les nouveaux problèmes afin de vous fournir les soins dont vous aurez besoin.

À votre admission, nous vous transmettrons le nom de l'infirmière-chef de votre unité de vie. Celle-ci est responsable de l'ensemble du personnel de l'unité.

Les infirmières ont un rôle « pivot », c'est-à-dire qu'elles ont la responsabilité d'assurer l'évaluation, la coordination et le suivi de vos soins et de vos services. Elles effectuent également la liaison avec votre répondant.

Les infirmières auxiliaires travaillent en collaboration avec les infirmières et ont un rôle de personnes-ressources à votre égard. Elles sont notamment responsables de vous administrer vos médicaments, de procéder à vos traitements et d'assurer des communications régulières avec vous.

Ensemble, elles s'assureront de vous offrir les soins et les services requis par votre état et de répondre à vos questions.

Soins d'assistance

Une équipe de préposés aux bénéficiaires est présente 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour vous offrir vos soins d'assistance, assurer votre sécurité et vous accompagner dans vos activités de la vie quotidienne en termes de soins d'hygiène, de confort et d'alimentation.

Les préposés aux bénéficiaires ont un rôle d'accompagnateur. Ils sont responsables de répondre aux besoins et d'assurer le maintien des activités d'un groupe de résidents, au quotidien. De plus, comme ils vous côtoient de près, ils transmettent aux infirmières tous renseignements pertinents à votre sujet. Par ailleurs, les préposés s'assurent de créer un lien de confiance avec vous.

Services médicaux

Dès votre arrivée, un médecin ou une infirmière praticienne spécialisée vous sera attribué. Il ou elle vous visitera et vous recevrez les soins médicaux que votre état nécessite.

Un service de garde médicale est en place en tout temps pour les situations d'urgence.



Service de réadaptation physique

Les services de réadaptation sont assurés par des ergothérapeutes et des technologues en physiothérapie. Ces derniers sont présents selon un horaire préétabli. Ces professionnels sont là pour vous aider à maintenir le plus possible votre autonomie, prévenir le déconditionnement et trouver des moyens pour compenser les fonctions atteintes. Leurs interventions ne visent pas une réadaptation active.

Veillez noter qu'il peut y avoir un délai d'attente pour avoir accès à certains services

Ergothérapeute

L'ergothérapeute est responsable de l'évaluation du positionnement au lit ou au fauteuil roulant, de l'aménagement sécuritaire de votre chambre, de l'évaluation du besoin en aides techniques (ex. : fauteuil roulant, orthèses et ustensiles adaptés, etc.). De plus, il contribue à l'évaluation du risque de chute et à la prévention des lésions de pression.

Technologue en physiothérapie

Le technologue en physiothérapie contribue à l'évaluation des transferts (ex. : transfert du lit au fauteuil roulant), de l'équilibre et des capacités à la marche ainsi que des besoins et de l'utilisation des aides techniques (cane, marchette, etc.).

De plus, il contribue à l'évaluation du risque de chute.



COMMUNICATION



RESPECT



COLLABORATION



BIENVEILLANCE

Service de nutrition clinique

Une équipe composée de nutritionnistes-diététistes et de techniciens en diététique est disponible pour répondre à vos besoins liés à l'alimentation.

Technicien en diététique

Lors de votre admission, un technicien en diététique vous rencontrera pour recueillir vos préférences alimentaires, vos aversions ainsi que vos allergies, s'il y a lieu. Ces renseignements nous permettront d'établir avec vous vos menus quotidiens en fonction de votre diète. Le technicien en diététique demeure en tout temps l'intermédiaire entre vous et/ou votre répondant et les services alimentaires.

Nutritionniste-diététiste

Si une consultation en nutrition s'avère nécessaire, le technicien en diététique, votre infirmière ou votre médecin/IPS en fera la demande et une nutritionniste-diététiste pourra vous rencontrer. Son rôle consiste notamment à évaluer votre état nutritionnel et à déterminer, de concert avec vous, une alimentation adaptée à vos besoins et selon vos préférences.



Services sociaux

Les services psychosociaux sont assurés par différents professionnels tels qu'un travailleur social, une intervenante en soins spirituels, une éducatrice spécialisée, des techniciennes d'interventions en loisirs et des bénévoles.

Professionnel en travail social

Si l'intervention d'un professionnel en travail social s'avère nécessaire, celui-ci pourra vous rencontrer en consultation. Ses responsabilités sont notamment de procéder à l'évaluation psychosociale et d'intervenir pour améliorer ou restaurer le fonctionnement social des résidents.

Compte tenu des ressources disponibles, les consultations individuelles sont réalisées en fonction des priorités de l'établissement, telles que :

- Toute situation qui menace la sécurité ou l'intégrité des résidents (ex. : évaluation de l'état mental, notamment pour le risque de suicide);
- Les demandes en cas de maltraitance ou d'abus;
- Les signalements au Curateur public;
- Les demandes en vue de l'ouverture et la révision d'un régime de protection public;
- Les requêtes en ordonnance d'hébergement.

Pour toute demande de nature privée (par exemple : homologation de mandat, curatelle privée), nous vous recommandons de recourir aux services d'un travailleur social au privé. Pour ce faire, vous pouvez consulter le site de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Vous y trouverez un répertoire des travailleurs sociaux qui œuvrent dans votre localité.

Enfin, en tant que répondant, si vous ressentez le besoin d'avoir du soutien psychosocial, sachez que ce type de service est disponible. Veuillez communiquer avec le travailleur social au poste 1143.

Éducatrice spécialisée et éducatrice

L'éducateur spécialisé et l'éducateur interviennent particulièrement auprès des personnes manifestant des troubles du comportement. Ils facilitent l'adaptation du résident et soutiennent l'équipe de soins pour assurer un milieu de vie sécuritaire.

Intervenante en soins spirituels

Ce service est offert selon un horaire préétabli. Il permet aux résidents et à leurs proches d'avoir un soutien à la vie spirituelle ou religieuse adapté à la pratique de chacun.

L'intervenante en soins spirituels peut offrir divers rituels à des moments propices dans la vie d'un résident. Pour toute demande sacramentelle (ex. : onction des malades) ou autre service religieux particulier, nous vous invitons à communiquer avec l'Intervenante en soins spirituels au poste 5010.

Rencontres

Des rencontres ou ateliers sur divers sujets tels que la proche aide, le soutien au deuil, la résilience et la bienveillance sont régulièrement organisés par les membres des Services sociaux. Les résidents et proches aidants sont invités à y participer.



Service d'animation, de loisirs et bénévolat

Techniciennes d'intervention en loisirs

Les techniciennes d'intervention en loisirs sont responsables d'animer le milieu de vie par le biais, notamment, d'organisation d'activités individuelles, de groupes, sportives, ludiques, récréatives et intellectuelles afin de maintenir les capacités physiques et cognitives des résidents. Celles-ci sont offertes sur une base régulière le jour et le soir, durant la semaine et la fin de semaine. Un calendrier mensuel des activités est affiché à l'unité de vie.

Bénévoles

Les bénévoles contribuent à enrichir le milieu de vie des résidents en complément aux services professionnels offerts. Grâce à eux, plusieurs activités peuvent être réalisées, notamment le soutien aux activités de loisirs et de soins spirituels, des visites d'amitié, ou autres.

Les bénévoles sont de précieux partenaires du personnel et leur apport dans le quotidien des résidents est une valeur ajoutée. Les activités bénévoles ne devraient en aucun temps remplacer le travail fait par des employés. Pour plus de détails ou pour vous joindre à l'équipe de bénévoles, communiquez avec le technicien d'intervention en loisirs au poste 1659. Il vous fournira de plus amples renseignements à ce sujet.

Service de pharmacie

Une pharmacienne travaille en collaboration avec les médecins/IPS et l'équipe de soins afin de s'assurer de la qualité et de la sécurité du circuit des médicaments, de la prescription jusqu'à l'administration ainsi que le suivi des effets recherchés.

Les médicaments sont distribués par le personnel infirmier selon l'ordonnance médicale valide à votre dossier. Dans certains cas, l'auto-administration des médicaments est possible.

Si vous désirez vous prévaloir de cette modalité, veuillez s.v.p. vous référer à votre infirmière.

L'indication pour laquelle vous recevez un médicament et les principaux effets secondaires possibles seront discutés avec vous ou votre répondant et consignés à votre dossier avant l'administration de la dose initiale, ainsi que lors des ajustements des doses ou des modifications des prescriptions. Votre médecin ou votre infirmière assurera le lien avec vous ou avec votre répondant, selon les modalités convenues lors de votre admission.

Services de soins palliatifs et de fin de vie

Dès votre accueil, nous adapterons les soins palliatifs que vous recevrez selon votre degré d'autonomie et vos valeurs. Une réévaluation de vos besoins sera effectuée tout au long de votre hébergement, avec vous ou votre répondant. Le moment venu, une transition en douceur vers la fin de vie sera mise de l'avant. Une chambre privée est mise à la disposition des résidents qui demeurent dans une chambre semi-privée.



COMMUNICATION



RESPECT



COLLABORATION



BIENVEILLANCE

Services administratifs



Accueil et réception

Une agente administrative, dédiée aux résidents et à leurs proches, est présente à l'établissement selon un horaire préétabli. Cette personne a la responsabilité d'accueillir la clientèle et les visiteurs. Au besoin, elle peut fournir des réponses à vos interrogations. De plus, elle pourra vous diriger selon vos besoins à la bonne personne ou au bon service.

Une séance d'information sur la vie en CHSLD est offerte à tous les nouveaux résidents et à leurs familles le 3^e jeudi de chaque mois. Cette rencontre a pour but d'apporter de l'information supplémentaire et de répondre à vos questions.

Gestion

L'infirmière-chef d'unité de vie est responsable de l'ensemble des activités dans votre unité. Il doit notamment s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins et services offerts au sein de celle-ci. Il est aussi responsable de coordonner les activités des membres des équipes des autres directions afin de s'assurer qu'elles se déploient dans un contexte optimal pour vous et pour l'établissement. Vous trouverez ses coordonnées dans le répertoire téléphonique inclus dans votre chemise d'accueil.

Service de la comptabilité et des comptes à recevoir

Il incombe à la Régie de l'Assurance Maladie du Québec (RAMQ) de déterminer le montant de votre contribution mensuelle. Avant de rendre sa décision, elle tiendra compte du type de chambre occupée et de votre situation financière et familiale. Dans certains cas, en lien avec votre capacité de payer, une exonération peut être accordée dans le but de réduire la contribution. La facturation débute le jour de votre arrivée et est payable le premier jour de chaque mois.

Service de prévention et contrôle des infections

Une infirmière clinicienne spécialisée en prévention et contrôle des infections travaille en collaboration avec les équipes soignantes afin de limiter l'acquisition et la propagation d'infections aux unités de vie. Elle s'assure de former et soutenir le personnel dans l'application des mesures de prévention et de contrôle des infections.

Ce service, qui s'adresse aux résidents, aux membres du personnel, aux visiteurs et aux bénévoles, comporte un volet éducatif sur les pratiques de base en ce domaine, notamment le lavage des mains.

Votre collaboration est essentielle. Vous n'êtes pas sans savoir que des milieux comme le nôtre sont à risques en ce qui a trait à la propagation des virus et bactéries. Le Centre d'Accueil Marcelle-Ferron exerce à cet égard une vigilance constante afin de prévenir les éclosions de gastro-entérite, de grippe ou d'autres infections transmissibles. C'est pourquoi nous avons besoin de votre aide et de celle de vos proches.

Afin de diminuer le risque de transmission des infections, il est primordial que le personnel, les visiteurs et les résidents se lavent les mains régulièrement. Des distributeurs de gel antiseptique sont mis à votre disposition à l'entrée de l'établissement ainsi qu'à différents endroits à chaque unité de vie. De plus, des salles de toilettes spécialement dédiées aux visiteurs sont disponibles au rez-de-chaussée, près de la cafétéria, afin d'éviter la contamination croisée.

Lorsque les visiteurs présentent des symptômes de grippe, de gastro-entérite ou de la Covid-19, il est recommandé de reporter la visite.

Si une éclosion survient à l'établissement, vous en serez informé. Votre rôle est de respecter rigoureusement les consignes mises en vigueur.

La vaccination antigrippale, antipneumococcique et contre la Covid-19 est offerte gratuitement aux

résidents. Un consentement écrit ou téléphonique vous sera demandé dès l'admission.

Pour de plus amples informations, vous pourrez consulter les deux dépliants sur notre site internet ou dans le présentoir d'information destiné aux résidents et à leur famille, situé au rez-de-chaussée, près du local Ma Maison.

Services alimentaires

Nous souhaitons rendre votre expérience de repas agréable. Soucieux de votre santé, nous offrons des menus équilibrés et sains, conformément à notre politique alimentaire.

Nous vous offrons trois repas par jour ainsi que des collations en après-midi et en soirée. À l'occasion, des repas thématiques vous seront servis (repas de Noël, jour de l'An, Pâques et l'Action de grâce).

Un menu cyclique est établi et change toutes les 4 semaines. À chaque repas (dîner et souper), deux choix de menus sont disponibles ainsi qu'un menu alternatif. Deux fois par année, vous serez, vous ou votre répondant, invités à contribuer à la planification du menu de la saison suivante selon la popularité des mets servis (menus d'hiver et d'été).

Lors de votre admission, nous recueillerons vos commentaires concernant vos préférences alimentaires et vos exigences nutritionnelles individuelles et une réévaluation sera faite au besoin. À votre demande, les repas pourront être pris dans votre chambre ou à la salle à manger de votre unité de vie ou encore, à la cafétéria du rez-de-chaussée. Un four à micro-ondes est disponible à chaque unité de vie. Vous pouvez y réchauffer des repas préparés par vos proches, le cas échéant.

De plus, vos proches pourront vous accompagner pour le repas et ce, à coût raisonnable à la cafétéria située au rez-de-chaussée.

Service de buanderie et de lingerie

Un service de buanderie et de lingerie est disponible pour effectuer le lavage et l'entretien usuel de vos vêtements personnels ainsi que celui de la literie.

Ce service est offert gratuitement par l'établissement et il est effectué une fois par semaine.

Les vêtements personnels sont ceux qui sont portés couramment dans la vie quotidienne, tels que :

- Robes de nuit et pyjamas;
- Sous-vêtements et chaussettes;
- Robe de chambre;
- Blouses, chemises, chandails, vestes;
- Pantalons, shorts, jupes;
- Robes.

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

- Le ramassage des vêtements souillés;
- Le lavage à la machine, en vrac, des vêtements de l'ensemble des résidents, sans distinction particulière (ex.:sans égard au type de tissus);
- L'utilisation d'assouplisseur;
- Le séchage à la machine;
- Le pliage;
- Le rangement des vêtements dans votre chambre par le personnel de soignant.

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

- Le lavage des parures de chambre, telles que couvre-lits personnels, rideaux, etc.;
- Le nettoyage à sec;
- Le lavage délicat ou à la main;
- Le séchage à plat;
- Le repassage;
- L'utilisation de produits spéciaux (par exemple savon doux);
- Le reprisage, les altérations et les réparations des vêtements;
- L'entreposage saisonnier des vêtements.

Pour éviter la perte de vêtements, vous devez dès votre admission, vous assurer que chacun des vêtements est identifié avec vos nom et prénom à l'aide d'une étiquette préimprimée cousue au vêtement et indélébile.

L'Établissement ne pourra être tenu responsable de la perte de vêtements si cette condition n'est pas remplie au préalable. Par ailleurs, la production et la pose des étiquettes sont à vos frais. Toutefois, il est possible de vous procurer des étiquettes au service de la comptabilité moyennant des frais.

Au moment de votre admission, un formulaire à compléter vous sera présenté dans lequel on vous demandera de procéder à votre choix concernant le lavage.

Si vous ou votre proche souhaitez entretenir vous-même vos vêtements, il est possible de le faire à l'extérieur. Vous devrez à ce moment, vous procurer un panier ou un sac à linge distinct et le ranger dans votre chambre.

Tous les intervenants s'engagent à manipuler avec soin vos vêtements. Advenant malgré tout, la perte ou le bris de vêtements, nous vous invitons à en faire part à votre infirmier/ère-chef d'unité de vie.



Service d'hygiène et salubrité

Le personnel du Service d'hygiène et salubrité assure l'entretien régulier de votre chambre ainsi qu'un grand ménage périodique. L'entretien de la garde-robe, de la commode et de votre pharmacie doit être assumé régulièrement par vos proches ou vous-même.

L'entretien des chambres des résidents comprend ce qui suit :

À chaque jour

- La vérification de l'état des lieux;
- Le nettoyage des surfaces à haut risque de contamination (ridelles de lit, poignées de porte, interrupteurs de lumière, lavabo, robinets, poignée de la toilette, siège de toilette, barres d'appui);
- La vidange des poubelles et disposition des déchets;
- Le nettoyage des taches sur le plancher, s'il y a lieu;
- Le nettoyage des dégâts, s'il y a lieu.

Une fois par semaine

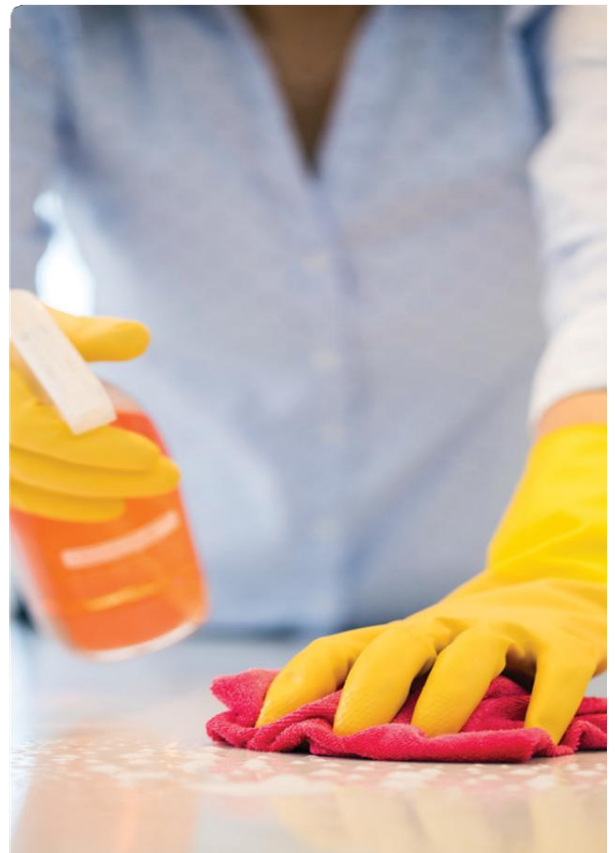
- Le nettoyage du mobilier, du dessous de lit, des appareils et autres surfaces, telles que les rebords des fenêtres;
- Le nettoyage des taches sur les murs;
- Le nettoyage des miroirs et accessoires;
- Le nettoyage de la salle de bain (surfaces à faible risque de contamination);
- Le nettoyage des poubelles;
- Le nettoyage des surfaces de plancher en profondeur.

Une fois par mois

L'époussetage des surfaces horizontales non encombrées et verticales non atteintes lors de l'entretien hebdomadaire (rails de lève-patient, luminaires, etc.).

Il est à préciser que les surfaces et l'intérieur des meubles, incluant la garde-robe, doivent être exempts de tout objet ou vidés de leur contenu pour être nettoyés. De plus, le nettoyage de vos biens personnels est sous votre responsabilité ou celle de votre répondant (ventilateurs personnels, bibelots, etc.).

Votre contribution sera requise lors des changements de saison pour faire le ménage des tiroirs. Sachez également que le l'établissement ne dispose d'aucun espace d'entreposage réservé aux résidents.



Service de la maintenance

L'établissement assure l'entretien et la réparation selon un plan d'entretien établi. Cependant, l'entretien du matériel qui vous appartient est sous votre responsabilité et à votre charge, le cas échéant.

Si votre chambre est défraîchie ou que vos murs sont endommagés, il vous est possible de faire une demande auprès de votre infirmière-chef d'unité pour que les services de la maintenance procèdent à une évaluation et aux travaux de peinture, le cas échéant. Si votre demande est acceptée, un choix de couleurs vous sera proposé selon la charte de couleurs prédéterminées par l'établissement.

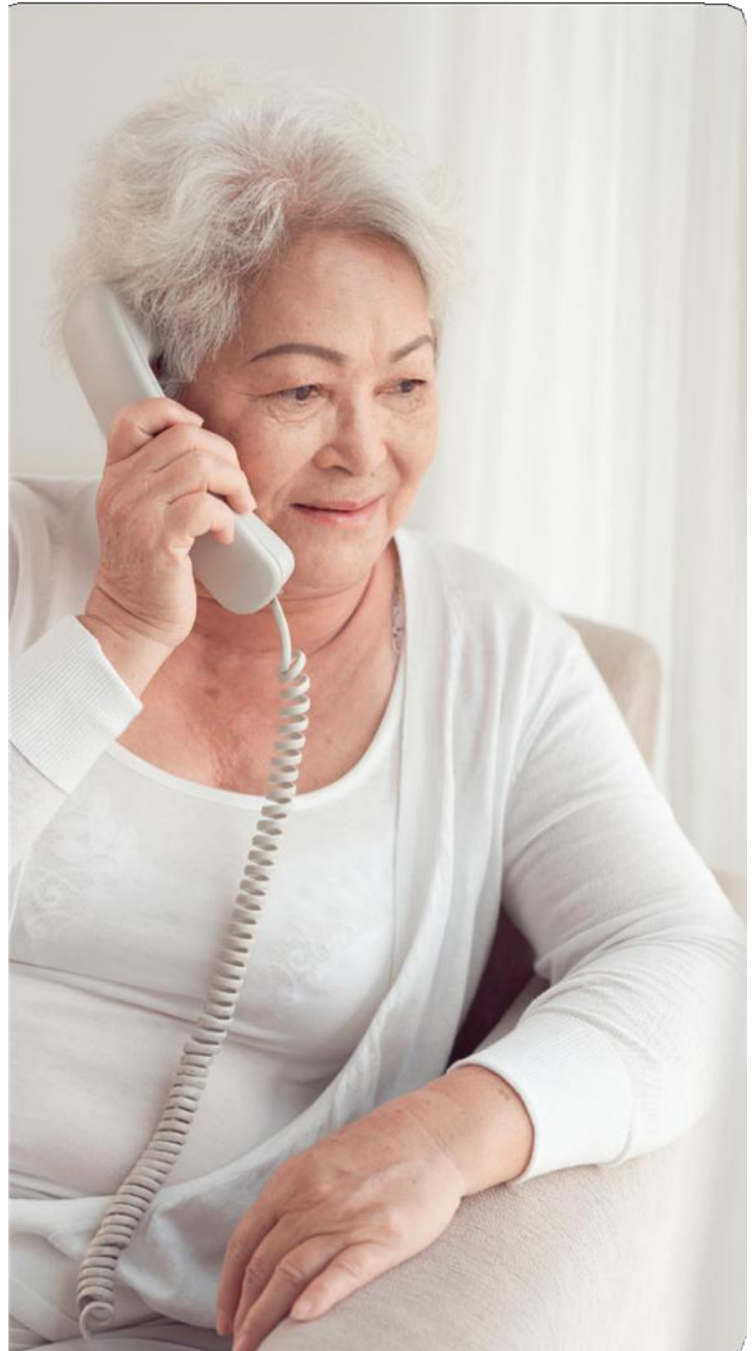
Il est également à noter que seul le personnel de service de la maintenance est autorisé à effectuer des travaux de peinture ou tous autres travaux, tel que l'installation de clous, vis, crochets, etc.

Pour de plus amples informations, pour nous transmettre toute autre recommandation au sujet de l'entretien, vous êtes invité à vous adresser à votre infirmière-chef d'unité de vie.

Téléphonie et télécommunication

Un téléphone pour effectuer des appels locaux est mis à la disposition des résidents et visiteurs à l'entrée principale de l'établissement situé au rez-de-chaussée.

Par ailleurs, toutes les chambres sont munies d'une prise téléphonique pouvant accueillir un téléphone. Pour obtenir une ligne téléphonique ou interrompre ce service, vous devez communiquer avec le Service de comptabilité au poste téléphonique 1103. De plus, les frais de service mensuels sont à votre charge.



INFORMATIONS ESSENTIELLES

Accès au dossier médical

L'accès au dossier médical est protégé par des règles de confidentialité.

Pour y accéder, nous vous invitons à consulter le Service des archives médicales. Vous trouverez les coordonnées dans le répertoire téléphonique qui accompagne ce guide.

Accompagnement-soutien

Si vous avez un rendez-vous à l'extérieur et que vous devez être accompagné, nous privilégions l'accompagnement par un de vos proches.

Aménagement de votre chambre

L'ameublement de la chambre est fourni en fonction de l'évaluation de votre mobilité, de votre condition physique, de l'espace disponible ainsi que des normes du bâtiment. Généralement, le mobilier qui est mis à votre disposition est composé des meubles suivants :

- Un lit;
- Un bureau de chevet communément appelé « somno »;
- Une table repas;
- Une garde-robe;
- Un fauteuil roulant ou un fauteuil gériatrique, en fonction de votre besoin.

Prenez note qu'afin de respecter un aménagement sécuritaire, tout ajout de mobilier ou d'équipement doit être préalablement autorisé par l'infirmière et/ou l'infirmière-chef d'unité. Le cas échéant, ils devront être conçus de matériaux lavables et sans tissu afin de faciliter le lavage. De plus, les chaises berçantes et fauteuils pivotants sont non autorisés, car ils comportent des risques pour vous ou votre proche. Le déménagement du mobilier sera sous votre responsabilité. Pour vous guider dans des choix de

mobilier sécuritaires, vous trouverez d'autres alternatives dans l'annexe 1 du présent document.

Advenant une détérioration de votre état de santé, il est possible que nous exigions une réévaluation de l'aménagement de votre chambre. Cela pourrait entraîner un réaménagement de la chambre ou un retrait du mobilier vous appartenant afin d'assurer votre sécurité et celle du personnel.

De façon générale, vous êtes encouragé à décorer votre chambre avec des objets significatifs (couvre-lit, rideaux, cadre, photo). Cependant, compte tenu de la grandeur de la chambre, vous ne pourrez apporter qu'une certaine quantité de vos objets personnels. Nous vous invitons à vous informer auprès de votre infirmière-chef d'unité avant d'apporter une quelconque modification ou ajout à la chambre.

Dans un but de sécurité, les éléments suivants ne sont pas autorisés dans les chambres des résidents : fer à friser ou fer plat, fer à repasser, rallonge électrique, dissolvant à ongles, cafetière ou bouilloire, micro-ondes, grille-pain, couverture chauffante, unité de climatisation à installation sur fenêtre et unité de chauffage d'appoint « chaufferette ». Tout autre appareil électrique doit être autorisé préalablement par l'infirmière-chef d'unité de vie.



Besoins spéciaux

Les besoins spéciaux peuvent être des biens ou des services utilisés par les résidents pour pallier une déficience physique, telle que :

- Les lunettes et les lentilles cornéennes;
- Les aides à la communication (par exemple : langage, parole);
- Les aides à l'audition; (par exemple : appareil auditif);
- Les chaussures orthopédiques;
- Les soins et les prothèses dentaires.

Il est possible de recourir à ces biens et services par le biais de différents organismes comme la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ou la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), selon leurs critères d'admissibilité.

Dans le cas où vous ne seriez pas couvert par ces organismes, et sur présentation d'une ordonnance d'un professionnel, vous pourriez avoir à assumer entre 0 % et 100 % des frais, en fonction d'une échelle qui tient compte de votre revenu. Pour connaître les modalités précises vous concernant, vous êtes prié de vous adresser au Service de la comptabilité au poste téléphonique 1103.



Câblodistribution et internet

Lors de votre admission au Centre d'Accueil Marcelle-Ferron, si vous êtes admis en chambre semi-privée, celle-ci est munie d'un téléviseur. Vous pourrez ajouter la câblodistribution en contactant notre service de comptabilité.

Si vous êtes admis au Centre d'Accueil Marcelle-Ferron en chambre privée, il sera possible d'apporter un téléviseur ou un ordinateur dans votre chambre, si l'espace le permet. Vous pourrez ajouter la câblodistribution en contactant notre service de comptabilité.

L'installation de ces équipements, les abonnements mensuels qui y sont associés (par exemple : service de câblodistribution, ligne Internet) et leur réparation sont à vos frais. Par ailleurs, nous favorisons l'utilisation de bases de télévision fixes à déposer sur le mobilier. Il n'est pas permis d'installer un support mural pour téléviseur.

Aucune coupole ne peut être installée sur l'édifice.

Dans certains cas, notamment si vous devez partager votre chambre avec une autre personne ou si vous souffrez de surdité, l'usage d'écouteurs personnels pourrait être exigé.

Climatiseur

Il est possible d'avoir recours à un climatiseur selon la capacité énergétique du CAMF et la disponibilité de celui-ci. Des frais sont alors exigés. Pour toute demande à ce sujet, adressez-vous au Service de la comptabilité au poste téléphonique 1103.



COMMUNICATION



RESPECT



COLLABORATION



BIENVILLANCE

Communications

Le jour de votre admission, une photo de vous sera prise. Cette photo fait partie des deux identificateurs que nous utiliserons pour vous reconnaître plus facilement et pour nous assurer que vous recevez l'intervention ou le service qui vous est destiné, particulièrement au moment de vous donner vos médicaments ou tout autre traitement. À cet effet, vous devez signer un formulaire d'autorisation de prise de photos.

De plus, pour faciliter les communications entre le personnel soignant et vous-même, nous vous encourageons à respecter les consignes suivantes :

- Participer à la réalisation du plan de soins et aux différentes rencontres de l'équipe interdisciplinaire telles que les rencontres post-admission, annuelles ou ciblées auxquelles vous êtes convié;
- Informer votre infirmière ou votre infirmière-chef d'unité de vie de toute situation pouvant nuire à votre sécurité;
- Dans un souci de confidentialité, ne pas entrer dans le poste des infirmières à moins que l'on vous y ait convié;
- Pendant la distribution des médicaments, éviter d'interpeller l'infirmière ou l'infirmière auxiliaire pour prévenir les erreurs. Si vous avez besoin de lui parler, convenez d'un moment favorable.

Afin d'assurer le meilleur transfert d'information, différents outils de communication sont mis à votre disposition tels que le site internet (chslmarcelleferon.com), divers tableaux d'affichage et les membres du personnel.

De plus, dans notre établissement, nous utilisons une plateforme numérique de coordination des soins et des services de santé nommée Gustav. Ce système informatique permet l'informatisation de vos données de santé, ainsi que de votre plan de soins. Pour ce faire nous utilisons des cellulaires, des tablettes électroniques et des ordinateurs.

Infirmières-chefs d'unité de vie

Vous trouverez la carte professionnelle de votre infirmière-chef d'unité de vie dans votre chemise d'accueil.

Rencontre avec les résidents et leur famille

Une rencontre avec les nouveaux résidents et proches aidants a lieu le 3^e jeudi de chaque mois. Cette rencontre a pour but de transmettre de l'information sur les soins et services, sur le milieu de vie, de favoriser les échanges et de recueillir les préoccupations.

Courrier et journaux

Si vous avez du courrier à poster, une boîte aux lettres se trouve à l'entrée de l'établissement. Elle devra être correctement affranchie. Si vous recevez du courrier (ex.: carte d'anniversaire, de Noël ou autres), nous nous chargerons de vous le distribuer.

Il est également possible de vous abonner aux journaux et magazines de votre choix, à vos frais. Cependant, il est fortement recommandé de faire parvenir votre facturation à votre nom ou à la personne responsable de la gestion de vos biens.



Départ définitif du CHSLD ou décès

Dû à une longue liste d'attente pour avoir une place en CHSLD au Québec, sachez que le Centre d'Accueil Marcelle-Ferron dispose de 48h pour admettre un nouveau résident suite à un décès ou un départ définitif. Conséquemment, nous compterons sur votre collaboration ou celle de votre répondant pour libérer la chambre de son contenu dans un délai de 24 heures. Dans le cas contraire, l'établissement se réserve le droit de disposer des effets personnels restants moyennant des frais de 300.00\$.

Suivant votre départ, le Service des comptes à recevoir vous retournera, à votre répondant ou à vous-même, toutes les sommes perçues en trop, à compter du jour de votre départ.

Élections

En tant que résident d'un CHSLD, vous maintenez évidemment vos droits de citoyen, dont votre droit de vote lors des élections. En période électorale, nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour répondre aux besoins des résidents en fonction des règles établies (présence d'un bureau de vote itinérant au sein du centre).

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

Gestion des risques

Dès votre arrivée, ainsi qu'en cours d'hébergement, sachez que les membres de l'équipe interdisciplinaire évalueront votre risque de chute. Des interventions pour les prévenir ou pour en minimiser les conséquences seront mises en œuvre et réévaluées annuellement ou au besoin. Pour prévenir les chutes, nous vous recommandons fortement :

- De porter des chaussures ou pantoufles avec semelles antidérapantes;
- De ne mettre aucun tapis dans votre chambre;
- De respecter les consignes de votre plan d'intervention pour toutes vos mobilisations, incluant l'aide à la marche;
- De maintenir en place les mesures alternatives à la contention qui ont été déterminées, s'il y a lieu.

D'autres mesures préventives sont notées dans le dépliant intitulé « Prévention des chutes » qui se retrouve sur notre site internet ou dans le présentoir d'information destinée aux résidents et à leur famille.



COMMUNICATION



RESPECT



COLLABORATION



BIENVEILLANCE

Heures de visites

Votre famille et vos proches peuvent vous visiter tous les jours. Les visiteurs sont cependant invités à agir avec calme et discrétion par respect pour l'ensemble des résidents. Dans certaines situations, par exemple lors d'une éclosion de gastro-entérite ou encore d'influenza, il peut arriver que le CHSLD doive limiter le nombre de visiteurs le temps d'un retour à la normale. Si tel est le cas, vous en serez informé.

De plus, pour des raisons humanitaires, nous pourrions autoriser un de vos proches à demeurer sur place toute la nuit (par exemple : en situation de fin de vie).

Heure du lever et du coucher des résidents

L'heure de votre lever et de votre coucher est déterminée lors de votre admission. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour respecter l'horaire de votre choix, dans un contexte de vie en communauté. Si votre horaire ne vous convient pas, nous vous invitons à en discuter avec votre infirmière.

Incident et accident

Au sein de l'établissement, tout est mis en œuvre pour que l'environnement soit le plus sécuritaire possible. Si toutefois un incident ou un accident (ex.: chute) vous impliquait, votre infirmière vous informera ou informera votre répondant de la situation. Vous serez également informé des mesures prises pour contrer les conséquences et éviter qu'un tel événement ne se reproduise.

Intimité et sexualité

Votre chambre permet de répondre à vos besoins de solitude, de réflexion et de repos. Le personnel est tenu de protéger votre vie privée et de respecter votre intimité.

De plus, la préservation de votre intégrité globale comporte l'obligation de faciliter votre vie sexuelle tout en vous protégeant contre différents types d'abus. Il est donc convenu de ne pas restreindre d'une manière arbitraire votre droit à une vie sexuelle significative ou de fragiliser votre identité sexuelle.

Insatisfactions et plaintes

Dans un souci d'amélioration continue, si vous êtes insatisfait des soins ou des services reçus, nous vous demandons d'en discuter d'abord avec votre infirmière ou avec l'infirmière-chef d'unité.

Au terme de cette démarche, si vous n'êtes pas satisfait des résultats ou des réponses obtenus, vous pouvez porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

De plus, si vous désirez des informations contre la maltraitance, les droits et les recours, vous pourrez vous procurer un dépliant de la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) et commissaire local aux plaintes centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes CAAP. Vous trouverez ces dépliants sur notre site internet ou dans le présentoir d'information destiné aux résidents et à leur proche.

Par ailleurs, si vous avez besoin d'être accompagné pour faire part de votre insatisfaction ou de votre plainte, vous pouvez joindre un membre du comité des résidents.

Politique visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Il est possible de consulter la politique en visitant notre site internet au www.chsldmarcelleferron.com/camf.

Objets de valeur – Perte, bris ou vol

Le Centre d'Accueil Marcelle-Ferron ne peut être tenu responsable de la perte ou de la disparition des objets, essentiels ou non, que les résidents gardent en leur possession puisque l'établissement ne peut assurer la surveillance des effets personnels sur une base continue. Les résidents ainsi que leurs représentants légaux doivent assumer l'entière responsabilité des biens personnels leur appartenant.

Lorsque le résident est inapte ou que son état de santé le rend incapable de s'occuper de ses biens personnels, il est recommandé de conserver le minimum de biens de valeur non essentiels à l'établissement. Les représentants légaux doivent prendre toutes les dispositions nécessaires afin de conserver les biens de valeurs sous clé ou hors de l'établissement.

Dans le cas de prothèses auditives, de lunettes, prothèses dentaires ou autre bien essentiels de valeur, l'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, de la disparition ou du bris qui pourrait survenir lors des activités quotidiennes. Dans certaines situations exceptionnelles, la responsabilité de l'établissement peut être engagée, s'il est démontré dans le rapport d'enquête à la suite d'incident, que le bris, la perte ou la disparition ait été causé par la faute ou la négligence de la part du personnel de l'établissement.

De plus, si vous possédez des objets de valeur, nous vous suggérons d'assurer vos biens en cas de perte ou de bris.

Les documents suivants doivent être apportés à l'établissement et seront conservés dans le dossier du résident :

- Carte d'assurance-maladie;
- Copie du mandat d'inaptitude (s'il y a lieu);
- Procuration ou testament de fin de vie (s'il y a lieu);
- Directives médicales anticipées.

Enfin, nous vous suggérons de ne conserver avec vous que l'argent de poche nécessaire.

Notez que les visiteurs sont entièrement responsables du bris, du vol, de la perte ou de la disparition de leurs propres biens matériels qui pourraient survenir à notre établissement.

Afin de connaître la procédure complète, veuillez consulter la procédure incluse dans votre pochette d'accueil remise lors de l'admission ou encore, vous procurer une copie au Service de la comptabilité ou en téléphonant au 450-923-1430 poste 1103.

Pourboires et dons

Les intervenants bénévoles ou salariés ne peuvent accepter, à titre personnel, des pourboires, dons en argent ou autres faveurs particulières. Cependant, nous vous encourageons à signifier votre appui en faisant un don à la Fondation Marcelle-Ferron.

Présence des animaux

Sous certaines conditions, vos proches pourront venir vous visiter accompagnés de votre ou de leur animal de compagnie. L'animal devra notamment être propre et en santé. Vos proches devront le superviser constamment et le tenir en laisse ou dans une cage appropriée. Dans le cas d'indisposition pour d'autres résidents, un local pourra être mis à votre disposition pour tenir cette visite.

Réunions de famille

Des réunions de famille peuvent être organisées de jour, de soir et les fins de semaine, en fonction de la disponibilité de la salle « Ma Maison » (par exemple: pour un anniversaire). Cette salle est située au rez-de-chaussée. Afin de faire votre réservation, vous devez consulter et compléter le calendrier sur le babillard situé à l'entrée de la salle.

Par ailleurs, si votre réunion de famille a pour effet que vous ne prendrez pas votre repas régulier au CAMF, vous devrez en aviser votre infirmière dès que possible afin d'annuler celui-ci auprès des services alimentaires.

Sécurité et mesures d'urgence

En cas d'urgence, nous devons être en mesure de joindre votre répondant rapidement.

Par conséquent, veuillez s.v.p. vous assurer que ses coordonnées sont à jour.

De façon générale, les mesures suivantes sont en place pour assurer votre sécurité :

- Bracelet anti-fugue;
- Système de caméra dans les aires communes (contrôle d'accès);
- Portes d'entrée et de sortie principales au rez-de-chaussée à code numérique permettant un contrôle de l'accès selon un horaire préétabli;
- Système d'alarme relié à une centrale d'appels en cas d'urgence;
- Gicleurs et autres dispositifs de sécurité;
- Balcons protégés;
- Armoires et penderies verrouillées contenant les produits dangereux;
- Portes et ascenseurs munis d'un système de contrôle d'accès;
- Accès limité aux appareils électriques.

En cas d'alarme, attendez les instructions du personnel.

Mécanisme de surveillance

Il est possible pour un résident de CHSLD ou son répondant, d'installer un mécanisme de surveillance dans sa chambre lorsque les circonstances le justifient. L'installation n'est permise que pour assurer la sécurité du résident ou celle de ses biens. Elle permet aussi de s'assurer de la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un cas de maltraitance. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez consulter le dépliant sur notre site internet ou dans le présentoir d'information destiné aux résidents et à leur famille. De plus, vous devez en informer votre infirmière-chef d'unité de vie afin de discuter de votre intention. Afin d'assurer la sécurité des résidents, des familles et des employés, des caméras sont actuellement installées à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

Services privés

Il est possible d'embaucher des ressources privées pour vous offrir des soins ou des services supplémentaires (ex. : massothérapie, dame de compagnie). À cet effet, certaines conditions s'appliquent et une entente préalable est requise avec l'infirmière-chef d'unité de vie. Ces services sont à vos frais et vous êtes responsable de joindre les professionnels concernés au besoin.

Afin d'éviter tout conflit d'intérêts, veuillez noter qu'il est interdit d'embaucher des membres du personnel de l'établissement pour des services privés.

Il est à noter que des services professionnels tels que coiffure, soins de pieds et massothérapie vous sont offerts moyennant des frais et sur rendez-vous. Ces services sont assurés par des professionnels certifiés ou membres d'un ordre professionnel. Pour de plus amples renseignements, contactez le service de comptabilité au poste 1103.

Clinique visuelle mobile

Un service mobile de lunetterie et d'examen de la vue dispensé par des opticiens et optométristes d'une entreprise reconnue est offert à même le Centre d'Accueil Marcelle-Ferron 4 fois par année par. Pour information, contactez le Service de comptabilité au poste 1103.

Sorties à l'extérieur et absence

Vous êtes autorisé à faire des sorties temporaires à moins d'une contre-indication à votre plan d'intervention. Toutefois, afin de préparer votre médication, vous êtes prié d'en informer votre infirmière 72 h à l'avance et dès votre retour.



Stagiaires

L'établissement ayant des ententes avec les maisons d'enseignement, nous accueillons, à différentes périodes de l'année, des stagiaires qui viennent compléter leur formation sous supervision, et ce, dans diverses disciplines.

Stationnement

Des places de stationnement sont disponibles et gratuites à l'avant ou à l'arrière de notre établissement.

Usage d'alcool

Vous êtes autorisé à consommer de l'alcool modérément dans l'établissement, à moins d'une contre-indication particulière. Toutefois, l'acquisition de ce produit est à vos frais. L'infirmière-chef d'unité se réserve le droit de limiter l'usage de l'alcool ou même de l'interdire en cas de problème.



Usage de tabac et de cannabis

Le Centre d'Accueil Marcelle-Ferron est un établissement non-fumeurs (incluant la cigarette électronique). Les résidents et visiteurs sont uniquement autorisés à fumer ou à vapoter à l'extérieur, dans la zone prévue à cet effet à l'avant de l'établissement. Note importante : le/la résident/e qui désire fumer doit être en mesure de se rendre de façon autonome à la zone fumeurs à l'extérieur, située à une distance réglementaire de 9 mètres de toute porte ou fenêtre. Si un accompagnement est nécessaire, il devra être assuré par un membre de sa famille ou de son entourage personnel. Aucun employé ne pourra accompagner la personne fumeuse. Il est strictement interdit de fumer sur les balcons aux unités de vie ainsi que sur la terrasse extérieure à l'arrière de l'établissement.

L'usage du cannabis est soumis aux lois en vigueur. Le cannabis peut être consommé à l'extérieur de l'établissement sous la forme de vapotage ainsi que de façon thérapeutique.

Usage de drogue

L'usage de drogue est soumis aux lois en vigueur.



COMMUNICATION



RESPECT



COLLABORATION



BIENVEILLANCE

Utilisation d'appareils électriques et électroniques

Tous les appareils électriques ou électroniques doivent porter le sceau CSA et être vérifiés par l'équipe de la maintenance avant d'être branchés. Les fils des rallonges électriques doivent avoir trois conducteurs et ne jamais entraver la circulation. Les fils doivent être fixés.

Pour des raisons de sécurité, aucun appareil produisant de la chaleur n'est accepté dans les chambres (ex. : grille-pain, bouilloire/ cafetière, couverture chauffante, chauffage d'appoint, micro-ondes).

De plus, dans le contexte où les circuits de distribution électrique des chambres ne sont pas adaptés pour recevoir de nombreux appareils électriques, veuillez prendre note que les réfrigérateurs ou tout autre appareil électrique semblable (ex. : refroidisseur d'eau, congélateurs, etc.) ne sont pas autorisés dans les chambres des résidents.

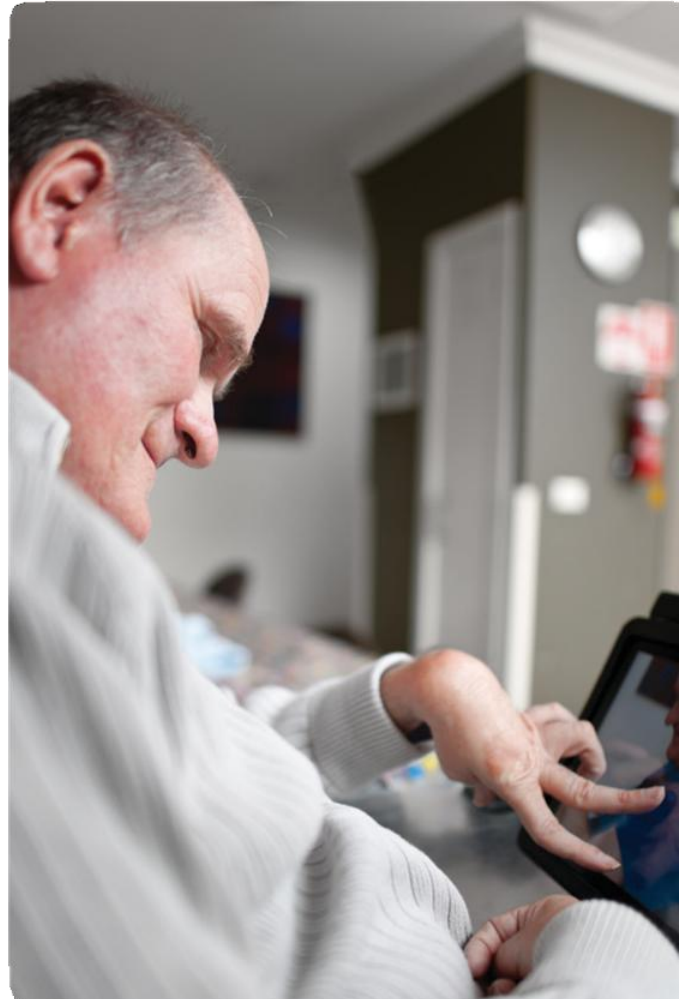
Enfin, dans certaines circonstances (capacité électrique limitée du centre, espace restreint, etc.), il est possible qu'on vous demande de limiter l'usage de certains appareils. Un dépliant explicatif est disponible sur notre site internet ou dans le présentoir d'information destiné aux résidents et à leur famille.

Vêtements

Nous vous incitons à porter vos vêtements personnels, en prévoyant une quantité suffisante pour une semaine complète, nous vous demandons de prévoir 14 jours de tenues vestimentaires. Aussi, il est fortement recommandé que les vêtements soient amples et confortables dans le but d'assurer votre aisance et le maintien de votre autonomie.

Des vêtements adaptés à la condition de certains résidents pourraient être requis. Ces résidents sont ceux dont la mobilité physique est réduite, qui présentent des troubles cognitifs ou qui nécessitent l'utilisation d'un lève-personne.

Au terme d'une évaluation qui sera faite par l'un de nos professionnels, s'il s'avère que cette situation est la vôtre, vous aurez la possibilité d'adapter personnellement vos vêtements, d'avoir recours à une couturière (à vos frais) ou de les acheter déjà adaptés.



Articles fournis par l'établissement ou par les résidents

Literie

L'établissement fournit des draps, oreillers standards, taies d'oreillers, couvertures, serviettes et débarbouillettes.

Si vous désirez un autre type de literie (par exemple : draps en flanelle), nous vous invitons à en discuter avec votre infirmière au préalable. Vous devrez fournir deux ensembles de rechange (drap-contour et drap de dessus) identifiés préalablement à votre nom et voir à leur entretien par vous-même. Il en va de même pour les serviettes et les débarbouillettes.

Matériel de soins

Le matériel nécessaire aux soins des résidents (par exemple: pansements, seringues), de même que certains équipements utilisés par ces derniers à des fins thérapeutiques (par exemple : concentrateur à oxygène) sont généralement fournis par l'établissement.



Médicaments

Dans la mesure où les médicaments qui vous sont prescrits font partie du formulaire pharmacothérapeutique du CAMF, ceux-ci vous seront offerts gratuitement. Certains médicaments en vente libre ou produits naturels pourraient être à votre charge. Dans ces cas précis, vous serez avisé des procédures pour vous procurer ces produits. De plus, si vous utilisez certains médicaments en vente libre ou des produits naturels, vous devez en tout temps informer votre infirmière et votre médecin puisqu'ils pourraient occasionner des interactions ou effets indésirables en lien avec votre médication prescrite.



Produits d'hygiène personnelle

Les produits suivants sont fournis par l'établissement

- Articles en papier, dont les mouchoirs, le papier hygiénique et les produits d'incontinence;
- Savon 3 en 1;
- Crème pour le corps;
- Déodorant;
- Dentifrice et/ou pastille pour dentier;
- Brosse à dents;
- Contenant pour les prothèses dentaires.

Toutefois, comme l'établissement participe au programme d'achat de groupe offert à l'ensemble des établissements de santé de la région, le choix des compagnies qui offrent ces produits est restreint. Dans ce contexte, si vous désirez vous procurer les articles nommés ci-haut en provenance d'une autre compagnie que celle qui est disponible au centre, vous devrez en assumer les frais et identifier chacun de vos produits au nom du résident.

Articles fournis par le résident

Les articles suivants à usage personnel doivent être fournis par le résident.

- Parfum;
- Cosmétiques;
- Coupe ongle et lime à ongles;
- Rasoir électrique;
- Peigne et brosse à cheveux.

Comités au sein du CHSLD

Comité des usagers

Le comité des usagers est un comité qui est prévu par la Loi sur les services de santé et les services sociaux et doit être institué au sein de chacun des CHSLD.

Le comité des usagers a pour fonctions :

- De renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations;
- De promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- De défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès du CHSLD ou de toute autorité compétente.

Pour vous adresser à un membre du comité des usagers du centre d'Accueil, vous pouvez consulter le répertoire téléphonique dans votre guide d'accueil. Ce comité possède son propre tableau d'information. Il est situé au rez-de-chaussée à la cafétéria. Nous vous invitons à le consulter régulièrement.



Comité de la qualité du milieu de vie

Le comité de la qualité du milieu de vie a pour fonctions:

- De promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents à partir de projets de milieu de vie;
- D'être un partenaire et collaborer avec le comité des usagers à l'actualisation de certains projets en lien avec le respect des droits de la personne (ex. : activité de sensibilisation);
- De favoriser les interactions entre résidents/familles;
- De participer à l'amélioration de la qualité des soins et des services;
- De favoriser le maintien de l'autonomie.

Il est composé, d'une infirmière-chef d'unité, d'un technicien d'intervention en loisirs, d'un préposé aux bénéficiaires, d'une infirmière auxiliaire, d'une infirmière et d'un représentant des résidents (ex. : membre du comité de résidents ou répondant d'un résident).

Nous vous invitons à participer activement à ce comité qui travaille à améliorer les conditions de vie des résidents de l'établissement.



Non autorisé - non sécuritaire	Recommandé
Fauteuils de confort	
 <p>Fauteuil oscillant</p>  <p>Fauteuil berçant</p>  <p>Fauteuil pivotant</p>  <p>Fauteuil recouvert de tissus</p>	 <p>Fauteuil fixe</p>  <p>Fauteuil autosouleveur</p>  <p>Fauteuil autobloquant</p> <p>Recouvrement d'origine en cuir ou cuir synthétique (pour faciliter l'entretien et permettre la désinfection).</p>
Non autorisé - non sécuritaire	Recommandé
Souliers/pantoufles	
     	   

Un dépliant à cet effet est disponible dans le présentoir situé près de la salle Ma Maison.



Fondation Marcelle-Ferron

La Fondation Marcelle-Ferron

La mission première de la Fondation Marcelle-Ferron est d'améliorer la qualité de vie et le mieux-être des personnes jeunes ou âgées, handicapées ou en perte d'autonomie en résidence au Centre d'Accueil Marcelle-Ferron.

La fondation recueille et administre les dons de ceux et celles qui désirent contribuer au mieux-être de notre communauté. Vos dons nous aident à financer divers projets dont le seul objectif est d'agrémenter la vie au CAMF. Si désiré, chaque don est assujéti à un reçu fiscal.

Donnez généreusement.

Des formulaires de dons sont disponibles dans le vestibule de l'entrée principale ou, si vous le préférez, en ligne par l'entremise de CanaDon : <https://www.canadahelps.org/fr/>

The Marcelle-Ferron Foundation

The main vocation of the Marcelle-Ferron Foundation is to improve the quality of life and well-being of young or elderly people in need of complex care, disabled or no longer self-sufficient, residing at the Marcelle-Ferron long-term medical care nursing home.

The Foundation collects and administers donations from those who wish to contribute to the betterment of our community. Your donations help us to fund projects whose sole aim is to humanize life at the CAMF facility. Upon request, each donation will be subject to a tax receipt.

Please give generously.

Donation forms are available in the main lobby or on line via CanaDon: <https://www.canadahelps.org/fr/>

CONCLUSION

Nous espérons que ce guide a répondu à vos questions et qu'il vous permettra d'entreprendre cette nouvelle expérience de vie avec confiance.

Pour toute information supplémentaire, n'hésitez pas à vous adresser aux membres de l'équipe de proximité (assistante infirmière-chef, infirmières auxiliaires et préposés accompagnateurs) qui sont à votre disposition pour vous offrir vos soins et services de qualité.

Ensemble, ils s'efforceront de répondre à vos interrogations et au besoin, ils vous dirigeront vers la personne qui saura vous répondre.

En tout temps, si vous souhaitez nous transmettre des pistes d'amélioration, n'hésitez pas à communiquer avec votre infirmière-chef d'unité de vie.

LEXIQUE

CAMF	Centre d'Accueil Marcelle-Ferron
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec

RÉFÉRENCES

Guide d'accueil du résident en CHSLD. Centre de santé et de services sociaux de la Haute-Yamaska.

Guide d'accueil des résidents. On prend soin de notre monde. Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu-Rouville.

Guide d'accueil pour les résidents en Centre d'hébergement. Centre de santé et de services sociaux Champlain-Charles-Le Moyne.



CENTRE D'ACCUEIL MARCELLE-FERRON (CHSLD)
CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

8600, boulevard Marie-Victorin, Brossard, QC, J4X 1A1
Tel : 450-923-1430 Fax : 450-923-1805
www.chsldmarcelleferron.com

Produit par le centre d'Accueil Marcelle-Ferron, Janvier 2020, mise à jour Décembre 2025
Tiré du guide d'accueil du CISSS de la Montérégie-Centre

CRÉDITS PHOTOS : ADOBESTOCK ET ISTOCKPHOTO



COMMUNICATION



RESPECT



COLLABORATION



BIEN-ÊTRE