

MANUEL D'ACCUEIL

Centre de santé et de services sociaux
de Thérèse-De Blainville



Guide du résident



Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault



Centre d'hébergement Hubert-Maisonnette

Hébergement
Longue durée



RÉFLEXION

«On ne devient pas vieux parce qu'on a un certain nombre d'années, on devient vieux parce qu'on a déserté son idéal. Les années rident la peau; renoncer à son idéal ride l'âme... Vous êtes aussi jeune que votre foi, aussi vieux que votre doute, aussi jeune que votre confiance en vous-même, aussi jeune que votre espoir, aussi vieux que votre abattement. Vous resterez jeune tant que vous resterez réceptif, réceptif à tout ce qui est beau et grand, réceptif aux messages de la nature, de l'homme et de l'infini.»

Extrait du discours du Général MacArthur fait à Tokyo en 1945 lors de la signature du traité de paix avec le Japon.



TABLE DES MATIÈRES

<i>RÉFLEXION</i>	2
<i>MOT DE BIENVENUE</i>	1
<i>MISSION ET PHILOSOPHIE</i>	2
<i>VOTRE DROIT DE PAROLE</i>	3
<i>FORMALITÉS D'ADMISSION</i>	5
<i>VOTRE ENVIRONNEMENT</i>	7
<i>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</i>	9
<i>SERVICES OFFERTS</i>	11
<i>FONDATION DRAPEAU ET DESCHAMBAULT</i>	13
<i>QUAND VOUS VISITEZ UN PROCHE</i>	14
<i>AIDE-MÉMOIRE</i>	15

Formulaires et informations inclus:

- Comité des usagers;
- Le régime d'examen des plaintes;
- Formulaire de dépôt d'une plainte;
- Code d'éthique;
- Formulaire d'inscription au prélèvement préautorisé;
- Formulaire de demande de branchement Bell téléphone;
- Formulaire de demande de branchement Câble-vidéotron.

Conception et réalisation février 2006 :

*Nicole Blouin
Mariette Brabant
Micheline Charlebois
Sylvie Martel
Jocelyne Trudel*

*Février 2006
révisé : Mai 2008/lyd*



MOT DE BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous accueillir dans une de nos installations du Centre de santé et de services sociaux de Thérèse-De Blainville dédiées à l'hébergement en soins de longue durée.

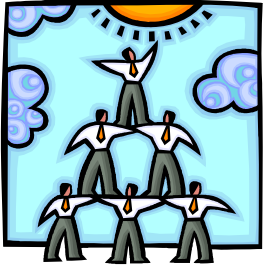
Notre établissement est une institution reconnue qui poursuit son œuvre auprès de la population du territoire en lui offrant des services depuis **1892**. Notre engagement est de maintenir cette tradition et de dispenser des services de qualité adaptés aux besoins de chacun.

Dans la présente brochure, vous trouverez toutes les informations pertinentes sur les services disponibles ainsi que les formalités requises pour vous permettre d'apprécier pleinement votre séjour dans votre nouveau milieu de vie. Je vous invite à consulter un membre du personnel au besoin si vous désirez recevoir un complément d'information.

Bienvenue chez vous!

Le directeur général

André Poirier



MISSION ET PHILOSOPHIE

En tenant compte de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, les Centres d'hébergement du CSSS de Thérèse-De Blainville se définissent comme : « 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. À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations. »¹

Notre objectif général est d'offrir un milieu de vie de qualité à la clientèle en perte d'autonomie afin de favoriser le bien-être physique, mental et émotionnel ainsi que le maintien optimal de l'autonomie de toute personne hébergée. Ici, le résident a droit à sa dignité, à l'organisation de sa vie et au respect.

¹ Voir Article 83 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q. chap.5.4.2



VOTRE DROIT DE PAROLE

DROITS DES RÉSIDENTS: VOS DROITS ET LIBERTÉS

En tant que résident, la Loi sur les services de santé et les services sociaux vous donne le droit:

- ✚ à l'information sur votre état de santé et sur la nature du traitement;
- ✚ de recevoir des services adéquats sur le plan médical, humain et social;
- ✚ de connaître le contenu de votre dossier médical et d'obtenir des réponses claires à toutes les questions que vous vous posez sur votre état de santé;
- ✚ à l'information sur la vie quotidienne dans votre milieu de vie et dans la communauté;
- ✚ au respect de votre vie privée, c'est-à-dire la dignité, l'autonomie, les valeurs personnelles et la confidentialité;
- ✚ au vouvoiement et à l'appellation de votre choix;
- ✚ à la prise de décisions qui vous concerne, à la participation et l'implication au niveau de l'organisation dans votre milieu de vie.



COMITÉ DES USAGERS

Les membres du comité des usagers sont élus parmi les résidents. Ce comité a pour but de renseigner ceux qu'il représente en participant à l'amélioration de la qualité des conditions de vie à l'intérieur des installations de l'établissement. Son mandat est défini tel qu'établi par la Loi (L.S.S.S. art. 212). Un comité de résidents est formé pour les personnes hébergées de chaque installation, ce dernier doit faire rapport au comité des usagers.

Vous êtes invité, par le biais de ces comités, à participer à l'organisation de votre milieu de vie en apportant vos suggestions qui seront accueillies avec beaucoup d'intérêt. Pour plus d'information téléphonez au CSSS de Thérèse-De Blainville au 450 430-4400 poste 5144.

Réf. : Feuillelet ci-joint « Comité des usagers »



À VOTRE ÉCOUTE

Si vous êtes insatisfait ou qu'un problème persiste, vous devez en faire part en premier lieu au chef d'unité de l'étage. En deuxième lieu, vous pouvez formuler une plainte, écrite de préférence, au cadre supérieur ou au commissaire désigné à cette fin.

Pour vous aider dans la formulation de votre plainte, un formulaire est disponible à cet effet.

Réf. : Feuillelet ci-joint « Le régime d'examen des plaintes »
Feuillelet ci-joint « Formulaire de dépôt d'une plainte »



CODE D'ÉTHIQUE

Le code d'éthique tend à clarifier les règles de conduite de tous ceux qui participent au milieu de vie. Ce code d'éthique est en continuité avec la Charte des Droits et Libertés. Il vous est remis lors de votre admission.

Réf. : « Code d'éthique »



SOLLICITATION ET POURBOIRE

Toute sollicitation et toute vente sont interdites dans l'établissement sans l'autorisation écrite de la Direction générale. Veuillez informer votre chef d'unité si vous êtes importuné et /ou témoin d'une irrégularité à ce règlement.

À noter que le personnel de l'établissement n'accepte pas de pourboire, de don ou d'objet de valeur d'un résident.



FORMALITÉS D'ADMISSION

COÛT D'HÉBERGEMENT

Le coût mensuel d'hébergement est établi selon la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ), qui détermine la façon de calculer le montant de votre contribution en tenant compte de vos revenus, de vos avoirs et de votre chambre (privée ou semi-privée).

Cependant, pour bénéficier d'une évaluation juste et équitable, il est important de fournir toutes les informations et tous les documents demandés dans les délais requis.



PRÉLÈVEMENT PRÉAUTORISÉ OU PERCEPTION DU COÛT DE L'HÉBERGEMENT

Le coût d'hébergement est payable sur une base mensuelle au début de chaque mois au Service de comptabilité par prélèvement préautorisé. Nous débiterons le compte que vous nous désignerez du montant des frais d'hébergement calculés par la RAMQ, plus les dépenses diverses s'y attachant. Vous trouverez ci-joint le formulaire d'autorisation. Si vous désirez une confirmation de retrait vous n'avez qu'à indiquer votre adresse de messagerie électronique sur le formulaire. Les prélèvements débiteront le 1^{er} du mois suivant la réception des documents. Les reçus pour impôt seront produits sur demande seulement.

Pour toute autre information concernant le solde à payer, veuillez contacter la réception au (450) 437-4267 au poste 0 durant les heures d'ouverture suivantes :

Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault

9 h à 11 h 30
13 h 30 à 17 h
19 h à 20 h 30

Centre d'hébergement Hubert-Maisonneuve

9 h 30 à 12 h
13 h 30 à 16 h 30

Réf. : Formulaire ci-joint



COMPTE EN FIDÉICOMMIS (Petite caisse)

Le Service de la comptabilité gère un compte en fidéicommiss. Certaines modifications ont été apportées afin d'assurer la confidentialité dans le système de perception des montants conservés. Les différentes dépenses couvertes par la petite caisse sont :

- Menues dépenses : cigarettes, divers articles.
- Loisirs : sorties extérieures, bingo etc.
- Coiffure : mise en plis, coupe, coloration, permanente, etc.

Nous vous suggérons de déposer mensuellement à la réception des centres d'hébergement Drapeau-Deschambault ou Hubert Maisonneuve les montants suivants :

50 \$ pour la clientèle masculine

100 \$ pour la clientèle féminine (coiffure)

Vous avez accès à cet argent dans chacune des installations de l'établissement par le biais d'une «petite caisse» à la réception. Il faudra prévoir augmenter ce montant si d'autres dépenses sont engendrées.

Pour toute information sur ce compte en fidéicommiss, veuillez vous adresser à Mme Sylvie Hénault au 450 430-4400, poste 5122 durant les heures de bureau ou à la réception du Centre où se trouve votre proche.



LIVRAISON DE VOTRE COURRIER

Vous pouvez recevoir votre courrier en utilisant l'adresse suivante:

CENTRE D'HÉBERGEMENT DRAPEAU-DESCHAMBAULT

A/S (VOTRE NOM ET NUMÉRO DE CHAMBRE)

100, RUE DU CHANOINE LIONEL GROULX

SAINTE-THÉRÈSE (QUÉBEC) J7E 5E1

CENTRE D'HÉBERGEMENT HUBERT-MAISONNEUVE

A/S (VOTRE NOM ET NUMÉRO DE CHAMBRE)

365, CHEMIN DE LA GRANDE –CÔTE

ROSEMÈRE (QUÉBEC) J7A 1K4

VOTRE ENVIRONNEMENT



ATTRIBUTION DE CHAMBRE

Lors de votre admission, une chambre vous est assignée. Nous essayons, dans la mesure du possible, de satisfaire vos attentes. Cependant, il est important de préciser que vous n'occuperez pas nécessairement toujours la même chambre. En effet, en fonction de l'évolution de vos besoins et/ou de votre état, une relocalisation vers une autre unité ou une autre ressource peut s'avérer possible.



AMÉNAGEMENT DE VOTRE CHAMBRE

Dans votre nouvelle chambre, l'établissement met à votre disposition un mobilier, de la literie, des rideaux et un fauteuil confortable.

Toutefois, la possibilité vous est offerte de personnaliser davantage votre intérieur. Vous pouvez ajouter une touche personnelle à votre décor en apportant un couvre-lit, un téléphone, un téléviseur (20 pouces maximum) et une radio. Si vous désirez accrocher des objets aux murs ou apporter un fauteuil, discutez-en avec votre chef d'unité. Il accueillera votre demande et évaluera les possibilités en fonction de l'espace disponible en s'assurant de votre sécurité.



UN ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE

Les règles suivantes doivent servir de balises pour l'aménagement des chambres:

- ✚ L'aménagement doit permettre au résident de se déplacer de façon sécuritaire et de favoriser son autonomie;
- ✚ Le mobilier doit être facile à manipuler et disposé de manière à permettre l'entretien adéquat de la chambre (prévoir l'installation de roulettes);
- ✚ Le mobilier et les appareils appartenant aux résidents doivent être conformes aux normes de sécurité (électricité, prévention des incendies, etc.);
- ✚ Les appareils électriques tels que: couverture, réchaud, micro-ondes, grille-pain, fer à repasser, chauffage d'appoint, bouilloire, cafetière et autres sont interdits dans les chambres.

Des informations supplémentaires sur l'aménagement des chambres sont disponibles auprès du chef d'unité.



CÂBLE - TÉLÉ - TÉLÉPHONE - INTERNET

Pour l'installation du câble, d'accès internet ou du téléphone, un formulaire expliquant la procédure à suivre est disponible. Vous trouverez un téléviseur à la salle communautaire de chaque unité ainsi qu'un téléphone.

Réf. : Feuillelet ci-joint « Bell Téléphone – Demande de branchement »
Feuillelet ci-joint « Câble – Vidéotron – Demande de branchement »



OBJETS PERSONNELS ET DE VALEUR

Nous vous recommandons de ne pas garder de biens de grande valeur, ni de somme d'argent importante dans votre chambre. L'établissement n'est pas responsable de la perte ou de la disparition des objets et fournitures de soins personnels ni des appareils (appareils auditifs, lunettes, prothèses dentaires, etc.). L'utilisation des fauteuils roulants motorisés personnels devra faire l'objet d'une évaluation par un ergothérapeute du Centre.



ENTRETIEN DES VÊTEMENTS

Tous vos vêtements doivent obligatoirement être identifiés afin d'éviter qu'ils ne soient égarés au moment de l'entretien. Moyennant des frais minimes, nous pouvons vous faire imprimer des étiquettes à votre nom.

Afin de faciliter l'entretien de vos vêtements, des laveuses et sècheuses sont mises gratuitement à votre disposition dans votre unité. Si vous êtes dans l'incapacité de voir à leur entretien, nous offrons le service d'entretien du linge de base, et ce, sans frais. Dans tous les cas, l'entretien de la lingerie fine, de la literie personnelle et de tout autre vêtement nécessitant un traitement spécifique est la responsabilité entière du résident et de sa famille. Nous encourageons le résident, sa famille ou ses proches à accomplir ces tâches.

Lorsqu'il y a des limitations importantes chez un résident, il est possible que nous vous demandions d'adapter les vêtements.

N.B. L'entretien des tiroirs et de la garde-robe demeure la responsabilité de la famille.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



HEURES DE VISITE

Les visites sont permises de 9 h à 21 h. Lors de situations particulières, les heures de visite peuvent être prolongées. Toutefois, dans certaines circonstances, nous pouvons demander aux visiteurs de quitter la chambre :

- lorsque les intervenants doivent dispenser certains soins;
- lorsque l'état de santé l'exige;
- lorsque le comportement des visiteurs perturbe le milieu.



POLITIQUE SUR LE TABAGISME

L'établissement a adopté une politique en vertu de la Loi sur la protection des non-fumeurs. Il est donc interdit de fumer dans l'établissement, sauf dans les fumoirs des

unités de vie mis à la disposition des résidents seulement. Nous vous demandons, pour le bien-être de tous, de respecter les indications à cet effet.



RENCONTRES DE FAMILLE

Pour les rencontres de famille, nous disposons de salles que vous pouvez réserver à l'avance à la réception de nos deux installations.



ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques (chiens et chats) pourront être permis pour les visites aux résidents selon le règlement en vigueur.



STATIONNEMENT

Au Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault seulement, le stationnement est payant de 6 h à minuit et la vignette est obligatoire. Nous avons prévu la distribution de vignettes suivante pour les visiteurs :

Les personnes significatives qui utilisent le stationnement du Centre d'hébergement Drapeau-Deschambault peuvent se procurer une vignette à la réception du Centre durant les heures d'ouverture. Celle-ci doit être accrochée au rétroviseur de votre véhicule sinon vous êtes en infraction (aucun avis écrit ou verbal ne sera donné).

Un dépôt de 25 \$ est exigé lors de la prise de possession de la vignette et celui-ci vous sera remboursé lorsque vous remettrez la vignette à la réception. Advenant le cas où vous perdez votre vignette, veuillez vous présenter au Service des approvisionnements au local R-508 du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30. Des frais non remboursables de 20 \$ seront exigés pour son remplacement.

Des vignettes horaires (à l'heure) sont aussi disponibles aux horodateurs situés aux abords du stationnement.



REPAS

Les repas sont servis à la salle à manger principale de l'unité de vie ou à la chambre selon vos besoins et vos goûts. Toutefois, si votre état de santé et vos capacités vous le permettent, il vous sera possible de manger à la cafétéria. Les proches désirant manger à la cafétéria avec vous peuvent s'y procurer un repas moyennant un déboursé. Des distributrices sont également disponibles. Dû aux restrictions imposées par le Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, les animaux ne sont pas admis à la cafétéria.



LES SORTIES TEMPORAIRES

Si vous souhaitez sortir pour une ou plusieurs journées, nous vous demandons de faire part de vos projets au personnel à l'avance afin qu'il puisse noter votre absence et, s'il y a lieu, faire le nécessaire pour planifier votre sortie.



RENDEZ-VOUS MÉDICAUX

Dans le cas où vous auriez à vous déplacer dans d'autres établissements de santé pour des examens médicaux prescrits par le médecin traitant du Centre, il est fortement recommandé qu'un de vos proches vous accompagne lors de votre rendez-vous.

Il est à noter que seuls les frais de déplacement occasionnés pour des examens prescrits par votre médecin traitant seront assumés par l'établissement.



SERVICES OFFERTS

SERVICES DE SOINS ET D'ASSISTANCE

L'équipe de soins avec laquelle vous serez le plus en contact est composée d'un chef d'unité, de personnel infirmier et de préposés. Ils apprendront à vous connaître, à vous respecter et demeureront sensibles à vos goûts et besoins.



SERVICES MÉDICAUX ET PHARMACIE

Dès votre admission, un des médecins de l'établissement vous sera assigné pour votre suivi médical. Un service de garde est assuré en tout temps.

Notre établissement a sa propre pharmacie. Tous les médicaments inclus au formulaire provincial et prescrits par votre médecin traitant vous sont fournis gratuitement.

À la demande de votre médecin, d'autres professionnels de la santé peuvent être disponibles à l'interne pour vos besoins.



SERVICES PARAMÉDICAUX

Nous offrons certains services à l'interne afin d'éviter des déplacements à l'extérieur (optométriste, denturologiste, audioprothésiste, opticien d'ordonnance, infirmière en soins de pieds, inhalothérapeute, orthésiste).

En ce qui concerne les besoins spéciaux (lunettes, prothèses dentaires, appareils auditifs), une partie des coûts peut être défrayée selon les normes du Ministère.



SERVICE DE COIFFURE

Une coiffeuse est disponible sur rendez-vous pour les résidents.



SERVICES PROFESSIONNELS

Des professionnels de la santé complètent le travail de l'équipe médicale et de l'équipe de soins afin de favoriser l'amélioration de votre état de santé, le maintien et/ou la récupération de votre autonomie (diététiste, ergothérapeute, intervenante sociale, psychologue, technicienne en diététique, thérapeute en réadaptation physique).



SERVICE DE PASTORALE

Une chapelle est aménagée dans chacune des installations afin de permettre aux résidents de se recueillir. Les agents de pastorale (prêtre et laïque) visitent régulièrement les résidents. Des offices religieux sont célébrés de façon régulière (voir les calendriers à cet effet).



SERVICES ANIMATION - LOISIRS ET BÉNÉVOLAT

L'Équipe du Service des loisirs élabore une programmation mensuelle d'activités adaptées aux goûts et besoins de tous les résidents. Un calendrier mensuel est produit et disponible dans les chambres des résidents ainsi qu'à la réception. Dans certains cas particuliers, la musicothérapie, la zoothérapie ainsi que l'art thérapie sont aussi offerts. Des collaborateurs bénévoles offrent également leurs services aux résidents dans différents secteurs d'activités. Vous êtes invités à assister aux activités avec votre proche en tout temps.



La Fondation
Drapeau et
Deschambault

FONDATION DRAPEAU ET DESCHAMBAULT

La Fondation Drapeau et Deschambault est un organisme sans but lucratif qui a pour mission:

- d'améliorer la qualité de vie des adultes en perte d'autonomie, de leur venir en aide, de promouvoir et de développer leurs intérêts.
- de permettre une contribution de la collectivité.

Les dons versés à la Fondation Drapeau et Deschambault sont déductibles d'impôt et des formulaires sont disponibles dans les présentoirs à l'entrée principale de nos deux installations.



QUAND VOUS VISITEZ UN PROCHE

- ✚ Parlez-lui de ce qui se passe dans la famille, dans le quartier;
- ✚ Incitez-le à parler avec les voisins ou avec les compagnons de l'étage;
- ✚ Amenez les petits-enfants;
- ✚ Visitez le centre en sa compagnie (cafétéria, chapelle, grand salon, etc.) ou si la température le permet, accompagnez-le à l'extérieur pour faire une promenade;
- ✚ Apportez-lui des photos anciennes, albums photos, rappel d'événements significatifs, des objets personnels qu'il possédait avant son hébergement;
- ✚ Si la diète le permet, apportez-lui des gâteries ou des petits plats que vous avez cuisinés;
- ✚ Participez avec lui à des activités, fêtes et voyages organisés;
- ✚ Procurez-lui le matériel nécessaire pour qu'il s'adonne à certains passe-temps;
- ✚ Jouez aux cartes, casse-tête, etc.;
- ✚ Tenez-lui la main;
- ✚ Priez;
- ✚ Feuillotez des journaux, des revues avec lui;
- ✚ Félicitez-le pour ce qu'il accomplit seul;
- ✚ Stimulez-le à se préoccuper de son apparence;
- ✚ À l'occasion, coiffez-le, faites-lui la barbe, le maquillage, la manucure, etc.;
- ✚ Assistez-le aux repas;
- ✚ Accomplissez certaines mesures pour lui apporter un plus grand confort au lit (ex : masser, frictionner, replacer les oreillers).

Du temps pour la famille c'est sacré et aux yeux de votre parent hébergé en établissement de santé, vous êtes et resterez toujours la personne la plus importante...



AIDE-MÉMOIRE

A series of 20 horizontal dashed lines spanning the width of the page, intended for writing notes or a memory aid.



*Centre d'hébergement
Drapeau-Deschambault
100, rue du Chanoine Lionel-Groulx
Sainte-Thérèse (Québec) J7E 5E1
Téléphone : 450 437-4267
Télécopieur : 450 437-0788*

*Centre d'hébergement
Hubert-Maisonnette
365, chemin de la Grande-Côte
Rosemère (Québec) J7A 1K4
Téléphone : 450 437-4267
Télécopieur : 450 621-9384*

Votre bien-être... au cœur de notre mission