



GUIDE D'ACCUEIL

DESTINÉ AUX PROCHES ET RÉSIDENTS HÉBERGÉS

CHSLD PUBLICS ET MDA

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval

Une publication de :

Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA) –

Volet hébergement

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

CHSLD Val-des-Brises

3155, boul. Michel-Ange

Laval (Québec) H7E 0J1

Téléphone : 450 661-9131

Site Web: www.lavalensante.com

Rédaction (révision)

Linda Primeau, conseillère cadre en milieu de vie, DPSAPA-hébergement

Révision linguistique et mise en page

Annie Lauzier, attachée de direction, DPSAPA-hébergement

Karine Rehel, attachée de direction, DPSAPA-hébergement

Comité de révision

Viviane Thiffault, directrice adjointe, DPSAPA-hébergement

Amélie Gagnon, conseillère cadre en soutien à l'application de la Politique d'hébergement, DPSAPA-hébergement

Marie-Annick Gagné, conseillère cadre en soins infirmiers, Direction des soins infirmiers (DSI)

Collaboratrices

Caroline Delisle, directrice, DPSAPA-hébergement

Anne-Marie Houle, gestionnaire de site, Centre d'hébergement La Pinière, DPSAPA-hébergement

Caroline Donais, gestionnaire de site, Centre d'hébergement Sainte-Dorothée, DPSAPA-hébergement

Parthenopi Orfanidis, gestionnaire de site, CHSLD Sainte-Rose, DPSAPA-hébergement

Vanessa St-Pierre, gestionnaire de site, Centre d'hébergement Fernand-Larocque, DPSAPA-hébergement

Lucie Germain, gestionnaire de site, CHSLD Val-des-Brises, DPSAPA-hébergement

Julie Rodrigue, gestionnaire de site, Maison des aînés de Chomedey, DPSAPA-hébergement

Missette Pierre-Alexis, agente de planification, programmation et recherche, Direction des services multidisciplinaires (DSM)

Ginette Brousseau, usagère partenaire

Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement l'ensemble des collaboratrices ayant contribué à l'élaboration et à la révision de ce guide.

Diffusion

Ce document est disponible en version électronique sur le site Internet à l'adresse suivante :

<https://www.lavalensante.com/soins-et-services/liste-des-soins-et-services/hebergement-clientele-ainee/>

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

BIENVENUE CHEZ VOUS!

Le personnel du centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et de la Maison des aînées de Chomedey (MDA) est heureux de vous accueillir dans votre nouveau milieu de vie. Le présent guide est un recueil d'informations en lien avec votre hébergement et les services offerts.

Si vous avez des questionnements, n'hésitez pas à vous adresser aux membres du personnel qui se feront un plaisir de vous répondre.

Bonne lecture!



TABLE DES MATIÈRES

BIENVENUE CHEZ VOUS!	5
Message au nouveau résident et à leurs proches	8
Le milieu de vie	9
Le code d'éthique	11
Politique pour lutter contre la maltraitance	12
Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail	13
Le comité de résidents	14
Votre arrivée au CHSLD ou en MDA	15
Votre chambre	17
Les mécanismes de surveillance	19
Le téléphone, le câble, l'internet	20
Les abonnements et le courrier	20
La literie	20
Vos vêtements	21
Vos effets personnels et vos objets de valeur	22
Vos orthèses et prothèses	23
Salons, aménagements extérieurs et autres lieux publics	24
LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE	25
LES AUTRES SERVICES OFFERTS	27
Les services médicaux	27
Les services de la pharmacie	28
Le service de prévention et contrôle des infections	28
Le service alimentaire	29
Les heures des repas	30
La nutrition clinique	30
Le service psychosocial	31
Le service d'éducation spécialisée	32
Le service d'ergothérapie	33
Le service de physiothérapie	33
Le service des loisirs	34
Le service des bénévoles	35
Le service de soins spirituels	36
Le service d'hygiène et de salubrité	36
Les services techniques	37
Le service de coiffure	38
Le service de soins des pieds	38
Les services privés	38

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services	39
PRINCIPES APPLICABLES EN HÉBERGEMENT	40
La sécurité	40
Les assurances	41
Environnement sans fumée	42
Le cannabis	42
L'alcool	43
La présence d'animaux domestiques	44
Les heures de visite	44
Les sorties	44
Les pourboires au personnel	44
Le stationnement	45
Libération de la chambre lors d'un décès, d'un départ ou d'un changement de chambre	46
Annexe - Aide-mémoire pour préparer son arrivée en CHSLD et MDA	47

MESSAGE AU NOUVEAU RÉSIDENT ET À LEURS PROCHES

Le déménagement vers un nouveau milieu de vie représente pour tous une étape importante de la vie et celui-ci comporte son lot d'émotions. Il vous demande des adaptations, comme l'identification de nouveaux repères et la création de nouveaux liens. L'arrivée en CHSLD ou en MDA comporte aussi des avantages. En effet, vous vous retrouvez maintenant dans des lieux adaptés à votre condition. L'offre de soins et de services répondra à vos besoins spécifiques tels que le service des repas, les activités de loisirs, les visites régulières du médecin, les services de professionnels, les soins du personnel infirmier et d'assistance (présence 24 heures sur 24, 7 jours par semaine) et divers autres services offerts par des employés bienveillants.

L'équipe en place s'engage à déployer tous les efforts nécessaires pour que la période d'adaptation soit aussi aisée que possible. Nous vous accompagnerons dans chacune des étapes de votre cheminement.

Nous souhaitons faire équipe avec vous afin de rendre cette transition la plus douce possible.

L'équipe de l'hébergement.

LE MILIEU DE VIE

Le concept « milieu de vie », introduit en 2003 par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), est né de la volonté de reconnaître que le résident est chez lui en centre d'hébergement.

Au fil des années, les résidents nous ont fait comprendre que les milieux d'hébergement sont des endroits où leur vie se poursuit. Ce sont des lieux où ils ont besoin de se réaliser, de vivre de nouvelles expériences, de socialiser, d'aimer et d'être aimés, tout en recevant l'aide dont ils ont besoin.

Le rôle de chaque employé est de vous accompagner dans votre quotidien en toute collaboration. Pour connaître vos besoins, nous sollicitons votre participation et celle de vos proches afin d'adapter nos services. Il est important de comprendre vos besoins, votre culture, vos souhaits, vos habitudes et votre histoire de vie.

Toutes nos actions sont guidées par les principes « milieu de vie » suivants :

- **Le respect de la dignité** : qui passe par le respect de vos droits et libertés.
- **L'exercice des droits et le soutien de son autodétermination** : qui vous encourage à décider par et pour vous-même.
- **Le partenariat entre le résident, ses proches et l'équipe en place** : qui met en commun l'expertise de tous les acteurs impliqués afin de répondre au mieux à vos besoins.
- **Le mieux-être du résident** : en mettant les meilleures pratiques de tous les secteurs d'activités au service de vos aspirations, de ce qui est important pour vous à ce moment-ci de votre vie.
- **La personnalisation des soins et services** : qui s'adapte à vous et à vos besoins, en fonction de vos valeurs et de votre histoire de vie.
- **La promotion et l'actualisation de la bienveillance** : qui s'exprime par un souci réel d'offrir une réponse adaptée à vos besoins, qui tient compte de toutes vos spécificités en tant que personne dans le but de vous procurer un bien-être physique et psychologique.

LE CODE D'ÉTHIQUE

Notre code d'éthique reflète les valeurs de l'organisation auxquelles tous doivent adhérer. Il présente vos droits et vos responsabilités ainsi que ceux de vos proches. Vous et vos proches êtes invités à contribuer positivement à la relation avec le personnel en entretenant des échanges courtois, respectueux et exempts d'intimidation ou de violence. Aucune forme de violence n'est tolérée de part et d'autre.

Il résume également les comportements attendus du personnel et des bénévoles envers vous et vos proches. Ceux-ci doivent être guidés par la collaboration, la bienveillance, l'innovation et l'audace, qui sont des valeurs auxquelles toute personne œuvrant au CISSS de Laval s'engage.

VOUS AVEZ DROIT :

- **À la confidentialité et à la protection de vos renseignements personnels.**
- **Au respect et à la bienveillance en tout temps :** aucun comportement agressif ou violent n'est toléré. Le vouvoiement est privilégié dans nos centres d'hébergement.
- **À des soins et services de qualité et sécuritaires :** vous êtes encouragé à participer et à donner votre opinion, afin de favoriser l'amélioration continue de vos soins et services. De notre côté, nous vous informerons de tout incident ou accident vous concernant.
- **À des soins et services équitables :** aucun préjugé, favorable ou défavorable, n'est toléré.

POLITIQUE POUR LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

Le CISSS de Laval a adopté une politique pour lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, conformément à la loi adoptée en ce sens au Québec. Cette loi vient notamment prévoir des sanctions pénales en vue de protéger les personnes hébergées.

Un dépliant explicatif sur la maltraitance vous est remis dans la pochette d'accueil. Si vous, à titre de résident ou à titre de proche de celui-ci, croyez être victime de maltraitance ou en êtes témoin, adressez-vous au chef de votre unité ou de votre maisonnée, au gestionnaire de site ou toute autre personne en autorité. C'est son rôle d'intervenir en regard de la situation de maltraitance en mettant en place des mesures pour assurer votre sécurité.

Assurer la sécurité, le bien-être et la protection des résidents est une priorité pour le CISSS de Laval.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Les comportements inappropriés de la part du personnel, des bénévoles ou des proches ne sont pas tolérés. Le respect est une règle à suivre en tout temps.

Si vous êtes témoin d'un comportement inapproprié, nous vous demandons d'en informer immédiatement le chef de votre unité ou de votre maisonnée ou encore la gestionnaire responsable de site.

Si l'un de vos proches devait avoir un comportement inapproprié ou abusif envers un résident, des employés, des gestionnaires ou des bénévoles, nous lui demanderions de quitter les lieux. Ensuite, un suivi serait fait et la personne serait informée des conditions de retour dans le milieu de vie.

Les objectifs de cette politique dans les centres d'hébergement et les maisons des aînés sont d'assurer :

- Le respect et la protection des résidents et de leurs proches dans une approche empreinte d'humanité.
- Un climat de travail harmonieux et sécuritaire pour le personnel et les bénévoles.

LE COMITÉ DE RÉSIDENTS

Un comité de résidents est présent et disponible pour vous dans chacun des CHSLD et à la MDA. Il vous est possible d'en faire partie, si vous le souhaitez.

Le comité de résidents est le gardien des droits des résidents. Il veille à ce qu'ils soient traités avec dignité, que leurs droits individuels et collectifs soient respectés et que la qualité des services leur donne satisfaction.

Les membres de votre comité de résidents sont disponibles pour vous écouter, vous informer, recevoir vos commentaires et suggestions, entendre vos préoccupations et, au besoin, vous accompagner dans vos démarches auprès des différentes instances de votre milieu de vie.

Ils organisent régulièrement des activités afin de se faire connaître auprès de vous et de vos proches et de faire la promotion de vos droits.

Ils participent à différents comités de travail (comité qualité, comité milieu de vie, etc.) qui favorisent l'amélioration de la qualité de vie des résidents afin d'y apporter le point de vue des résidents et de leurs proches.

Le président du comité de résidents et la gestionnaire responsable de votre milieu de vie se rencontrent régulièrement pour discuter des différents enjeux, individuels et collectifs, présents dans votre centre. Ils trouvent ensemble des solutions qui pourront répondre aux besoins de la clientèle, résidents et proches, de façon à améliorer leur qualité de vie.

N'hésitez pas à rendre visite aux membres de votre comité de résidents à leur bureau ou à leur demander un rendez-vous. Ils sont là pour vous !

VOTRE ARRIVÉE AU CHSLD OU EN MDA

Lors de votre arrivée, vous et/ou la personne qui vous accompagne, allez rencontrer l'infirmière. Elle vous fera signer les documents nous autorisant à débiter les soins et services auprès de vous. Elle complétera les formalités d'admission et recueillera les documents légaux pertinents (originaux ou copies), tels que décrits en annexe.

Elle conviendra avec vous des interventions planifiées au cours des prochains jours pour répondre à vos besoins et procèdera à une évaluation globale de votre état de santé.

Elle s'assurera que le questionnaire « histoire de vie » soit rempli rapidement après votre arrivée. Vos proches pourraient être invités à y collaborer. Ces informations nous permettront de mieux vous connaître, de vous assurer une meilleure intégration dans votre nouveau milieu de vie et de mieux répondre à vos besoins dans le respect de vos habitudes de vie.

Elle vous présentera le personnel et, plus spécifiquement, votre « préposé accompagnateur ». Il sera le préposé responsable de vous accompagner régulièrement dans vos activités de la vie quotidienne. Il aura la responsabilité de créer un lien privilégié avec vous et vos proches, de faciliter l'expression de vos inquiétudes et de favoriser votre qualité de vie.

L'évaluation de vos capacités et de vos besoins sera faite par différents professionnels.

Vous, ainsi que vos proches, serez ensuite appelés à participer à une rencontre interdisciplinaire, au cours de laquelle vous pourrez partager ce qui compte le plus pour vous ou votre proche au cours de la prochaine année. C'est ce que nous

appelons vos objectifs. Vous pourrez également poser vos questions et donner vos suggestions sur la façon d'atteindre ces objectifs. L'équipe pourra également vous faire part de leurs observations et convenir avec vous ou vos proches de comment répondre à vos besoins tout en respectant vos intérêts et vos habitudes de vie.

Vous trouverez, dans la pochette d'accueil, un document qui vous permettra de vous préparer à cette rencontre. Vous recevrez également du soutien en lien avec cette préparation.

Soyez partenaire de vos soins et services en :

- **Discutant avec le personnel** de ce que vous ressentez.
- **Partageant vos préoccupations ou vos suggestions** : parlez-en tout de suite.
- **Vous impliquant autant que vous le pouvez et le désirez** dans votre milieu de vie.
- **Développant une collaboration avec le personnel** afin de créer un climat de confiance.
- **Demandant à votre proche d'être présent**, si vous le souhaitez, lors des réunions vous concernant.

VOTRE CHAMBRE

Informez-vous auprès d'un membre du personnel qui fera appel aux services techniques afin de procéder à toute installation.

Vous disposez d'une chambre individuelle que vous pouvez décorer selon vos goûts. Nous vous encourageons à personnaliser votre chambre de façon à vous sentir chez vous. Le mobilier de base est fourni

par le centre. Vous pouvez apporter des objets familiers tels que votre couvre-lit, des tableaux, des cadres, des bibelots et des photos.

Le CISSS de Laval n'entrepose aucun bien. Vous devrez demander à vos proches d'entreposer l'excédent de vos biens personnels.

Les projets de décoration doivent être discutés avec un membre du personnel afin d'en évaluer la faisabilité, tout en respectant les normes de sécurité et de salubrité en vigueur dans les établissements publics.

Il en est de même pour l'ajout de meubles et de fauteuils, car nous devons tenir compte de l'espace disponible. Nous devons aussi prendre en considération votre mobilité, votre sécurité et celle du personnel, lors de vos déplacements. Pour des raisons de sécurité, les tapis et carpettes ne sont pas permis.

Tout au long de votre séjour, l'aménagement de votre chambre et le mobilier peuvent être modifiés en fonction de vos besoins de mobilité et de santé.

Tous les appareils électriques (radio, ordinateur, téléviseur, etc.) doivent être approuvés par le chef des services techniques, avant l'installation. Veuillez vous adresser à un membre du personnel, le cas échéant.

Pour des raisons de sécurité, votre téléviseur doit être à écran plat et d'une grandeur maximale de 32 pouces. Il sera installé par un membre de notre personnel technique.

Les bouilloires, grille-pains, fours à micro-ondes ou autres appareils de cuisson sont interdits dans les chambres. Certains petits réfrigérateurs sont tolérés en fonction de l'espace disponible. Tous ces appareils sont disponibles à la cuisinette de l'unité ou de la maisonnée.

En période estivale, il est possible de vous fournir un ventilateur portatif ou faire installer un climatiseur de fenêtre. Il faut en faire la demande à un membre du personnel. L'installation et l'entreposage seront effectués par le personnel de nos services techniques.

Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour que vous conserviez votre chambre tout au long de votre séjour. Nous sommes conscients que c'est important pour vous.

Malheureusement, il peut arriver que pour des raisons de santé, de sécurité ou de bien-être collectif, nous soyons dans l'obligation de vous transférer de chambre.

Le cas échéant, nous nous assurerons que ce soit fait dans le plus grand respect.

LES MÉCANISMES DE SURVEILLANCE

Il est possible, pour un résident ou son représentant, d'installer dans sa chambre un mécanisme de surveillance (exemple : caméra) lorsque les circonstances le justifient. L'installation est permise uniquement pour assurer la sécurité du résident ou de ses biens. Cela permet aussi de s'assurer de la qualité des soins et des services, qui lui sont offerts, notamment, afin de repérer un cas de maltraitance¹.

L'utilisation de tout mécanisme de surveillance doit respecter des règles afin de préserver le droit à la vie privée de toute personne se retrouvant dans le milieu d'hébergement qui est filmée ou enregistrée.

Dans ce but et pour assurer aux personnes hébergées un milieu de vie sécuritaire, le Gouvernement du Québec a adopté le Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un résident hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD².

L'essentiel de ce règlement se trouve dans le dépliant sur les mécanismes de surveillance qui vous est remis dans la pochette d'accueil. Il vous indiquera également la personne à contacter si vous avez des questions concernant une telle installation.

¹ Référence : Dépliant du MSSS 18-834-04F

² Réf. : MFA — Guide-mise-oeuvre-reglement-mecanismes-surveillance-2018

LE TÉLÉPHONE, LE CÂBLE, L'INTERNET

Vous pouvez faire installer une ligne téléphonique, le câble et une connexion Internet à votre chambre. Vous ou un membre de votre famille devez alors en faire la demande auprès d'une compagnie de téléphone. Informez-vous toutefois des modalités de branchement auprès de l'agente administrative.

Lors d'un changement de chambre, si celui-ci est à votre demande, vous devrez prévoir des frais additionnels d'installation. Si le changement est à la demande du CHSLD ou de la MDA, vous n'aurez pas de frais à déboursier.

LES ABONNEMENTS ET LE COURRIER

Il est possible de faire livrer, à la réception du centre, le journal ou des magazines de votre choix. Le coût des abonnements est à vos frais.

LA LITERIE

Le centre d'hébergement fournit la literie de base et en assume l'entretien. L'entretien de votre literie personnelle devra être assumé par vos proches.

VOS VÊTEMENTS

Nous vous recommandons :



- De prévoir des vêtements pour environ une semaine (voir annexe).
- De choisir des vêtements faciles d'entretien, c'est-à-dire lavables et allant à la sècheuse, sans précautions particulières et sans repassage. Pour les vêtements nécessitant un nettoyage à sec, vous en avez la responsabilité et devez en assumer les coûts.
- D'éviter les vêtements aux tissus délicats tels que la soie, le nylon ou les vêtements avec des dentelles, qui peuvent s'abîmer.
- De revoir le contenu de la garde-robe à chaque changement de saison, étant donné le peu d'espace de rangement disponible.
- De prendre note que le lavage de vos vêtements est un service offert par le centre d'hébergement. Cependant, vos proches peuvent aussi choisir de les laver à l'extérieur.

L'étiquetage de tous les vêtements est obligatoire, que le lavage soit fait par le centre ou par vos proches.

L'étiquetage permet de minimiser les risques de perte de vêtements.

Une étiquette comportant votre nom et le nom du centre d'hébergement doit être cousue sur chaque vêtement (voir le dépliant « Étiquettes de vêtements » dans la pochette d'accueil).

Noter que le CHSLD et la MDA lavent les vêtements de plusieurs résidents en même temps et ne pourront malheureusement procéder au lavage de vos vêtements, jusqu'à ce qu'ils soient correctement identifiés.

VOS EFFETS PERSONNELS ET VOS OBJETS DE VALEUR

Les résidents et leurs proches sont responsables de leurs effets personnels et objets de valeur durant tout le séjour du résident en CHSLD et en MDA.

Nous vous recommandons de conserver sur place vos effets personnels essentiels et d'éviter les objets de valeur non essentiels (bijoux, objets d'art...). Si vous décidez tout de même de les conserver, sachez que vous en assurez vous-même la surveillance et en assumez tous les risques.

Une section verrouillée de votre table de chevet vous permettra de conserver ces biens sous clé. Cette mesure ne vous exempte en rien de votre responsabilité envers vos objets qui ont une valeur.

La perte ou la disparition d'objets est encadrée par la Politique sur la « *Gestion des effets personnels des usagers* » en vigueur au CISSS de Laval. Elle :

- précise la marche à suivre en cas de bris ou de perte d'un bien appartenant au résident ;
- définit les critères qui engagent la responsabilité du CISSS de Laval et qui pourraient amener à un remboursement.

En cas de perte ou de bris d'effets personnels, adressez-vous à votre infirmière ou consultez : [Quoi faire en cas de bris ou perte d'effets personnels durant votre séjour : CISSS de Laval \(lavalensante.com\)](#). N'hésitez pas à vous informer auprès du chef de votre unité ou de votre maisonnée pour plus d'informations.

VOS ORTHÈSES ET PROTHÈSES

L'achat de lunettes, prothèses auditives et dentaires, chaussures orthopédiques et de bas support est à vos frais. Le pourcentage que vous devrez déboursier varie selon votre capacité financière qui aura été évaluée par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Informez-vous auprès de l'agente administrative pour connaître le pourcentage représentant votre contribution aux besoins spéciaux, avant d'amorcer vos démarches.

Une clinique d'examen de la vue est organisée sur place, annuellement. Vous pouvez vous y inscrire, si vous le souhaitez.

Il est important d'identifier les prothèses dentaires, les lunettes, les appareils auditifs et les orthèses, et de les placer dans un endroit sécuritaire lorsque vous les retirez.

À votre admission, l'infirmière vous demandera de voir à l'identification de vos orthèses et prothèses, si ce n'est déjà fait.

SALONS, AMÉNAGEMENTS EXTÉRIEURS ET AUTRES LIEUX PUBLICS

Les espaces de vie (salon, salle à manger, salle de loisirs) sont à votre disposition. Ils sont aménagés afin de favoriser la vie communautaire et sociale.

La majorité des milieux de vie possède une salle familiale aménagée pour vous permettre de recevoir vos visiteurs. Informez-vous auprès d'un membre du personnel.

Pour vous assurer de la disponibilité de la salle, à la date et à l'heure désirée, il est essentiel de la réserver, selon la procédure en vigueur dans votre centre d'hébergement. Nous vous prions de replacer la salle dans son état initial avant de quitter le lieu.



Chaque centre vous permet aussi de profiter de certains aménagements extérieurs, dont des balcons, des terrasses et des jardins. Ces espaces sont agrémentés par des tables, des balançoires, des chaises et des parasols.

Nous vous invitons à profiter de la belle saison avec vos proches ou vos nouveaux voisins. Des membres du personnel peuvent vous y accompagner, au besoin.



LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE



Chaque employé, peu importe son titre ou ses fonctions, joue un rôle essentiel dans l'équipe qui vous prodigue des soins et services.

Dans votre nouveau milieu, une équipe composée de préposés aux bénéficiaires, d'infirmières auxiliaires et d'infirmières, répondra à vos besoins et vous offrira des soins et services de qualité au quotidien. Vous les retrouvez sur les différents quarts de travail, soit de jour, de soir et de nuit.

En collaboration avec vous, l'infirmière est responsable d'évaluer votre état de santé, de déterminer et d'assurer la réalisation du plan de soins. Elle coordonne les soins dont vous avez besoin. Elle est soutenue par l'infirmière auxiliaire et les préposés aux bénéficiaires.

Un préposé aux bénéficiaires vous est assigné dès votre arrivée afin d'assumer auprès de vous le rôle de « préposé-accompagnateur ». Il est votre premier répondant, celui qui vous côtoie régulièrement et qui apprend à connaître vos besoins, vos goûts et vos habitudes. Il s'assure de partager cette connaissance

avec les autres intervenants qui vous donnent des soins et services. N'hésitez pas à lui adresser vos questions, commentaires ou suggestions. S'il n'est pas celui qui peut vous répondre, il vous dirigera vers la personne concernée.

À la Maison des aînés de Chomedey, le préposé au pavillon collabore aux activités de la vie quotidienne et domestique. Il participe aux activités occupationnelles et s'acquitte de certaines tâches d'entretien et d'hôtellerie. En aucun cas, le préposé au pavillon ne participe aux soins d'hygiène, à la mobilisation et à l'aide à l'alimentation des résidents.

C'est le chef de votre unité ou de votre maisonnée qui a la responsabilité du bon fonctionnement de toutes les activités. Les soirs, nuits et fins de semaine, le chef d'activités est la personne-ressource sur les lieux.

La gestionnaire responsable de site s'assure de la qualité des soins et services offerts sur son site. Elle voit au déploiement des meilleures pratiques et des attentes liées aux différentes lois, politiques et procédures en vigueur. Elle s'occupe de l'arrimage entre les différents services du centre, de façon à offrir aux résidents et à leurs proches la meilleure réponse possible à leurs besoins.

LES AUTRES SERVICES OFFERTS

Les services médicaux (incluant les services des infirmières praticiennes spécialisées — IPS)

Pour des raisons d'ordre légal, le médecin du centre d'hébergement devient votre médecin traitant et met fin aux services que vous receviez de votre médecin de famille. Ce médecin effectue ses visites au centre sur une base régulière. Il vous est possible de le rencontrer lors d'une de ses visites ou lorsque votre état de santé le requiert. Il y a toujours un médecin de garde, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, pour répondre aux besoins médicaux d'urgence. Des infirmières praticiennes spécialisées complètent certaines équipes de soins et y exercent une pratique avancée permettant d'offrir des services médicaux de qualité.

Votre nouveau médecin traitant discutera du niveau d'intervention médicale dont vous souhaitez bénéficier après l'admission, tout au long de votre séjour et selon l'évolution de votre condition médicale.

Vous continuerez de voir les mêmes médecins spécialistes qui vous suivaient avant votre arrivée en centre d'hébergement.

Lors de vos rendez-vous médicaux à l'extérieur du centre, un proche doit vous accompagner.

Les services de la pharmacie

Si vous arrivez de votre domicile, vous devez obtenir, auprès de votre pharmacien, une liste de vos médicaments prescrits. Il est préférable d'apporter tous les médicaments, avec ou sans ordonnance, que vous avez en votre possession, dans leur contenant d'origine. Les médicaments fournis gratuitement par le centre d'hébergement sont les mêmes qu'à domicile, selon les règles de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

La journée de votre arrivée, vos médicaments sont évalués par le médecin du centre et prescrits à nouveau. Il n'est pas recommandé de prendre d'autres médicaments que ceux qui sont prescrits par celui-ci. Les médicaments homéopathiques ou les produits naturels que vous prenez doivent être connus de votre médecin, car ils peuvent interagir avec la médication prescrite.

Dans les CHSLD et MDA, la distribution des médicaments est effectuée par le personnel infirmier. Si vous souhaitez conserver des médicaments ou des produits homéopathiques dans votre chambre, vous êtes invités à en discuter avec votre infirmière.

Le service de prévention et contrôle des infections

Le mandat de l'infirmière en prévention et contrôle des infections est de conseiller le personnel sur les bonnes pratiques à adopter. Lorsqu'une éclosion se développe dans le milieu de vie, des mesures sont mises en place pour assurer votre protection, celle de vos proches et de tout le personnel. Lorsque cette situation

survient, nous vous en informons ainsi que vos proches et nous sollicitons votre collaboration pour contrer la propagation en vous demandant de respecter les consignes en vigueur.

Le service alimentaire

Le personnel du service alimentaire vous offre des repas et des collations adaptés à vos goûts et à vos besoins nutritionnels. Dès votre arrivée, vous serez appelé à remplir un formulaire qui permet de préciser vos préférences et vos habitudes alimentaires afin d'en tenir compte lors de la planification des repas.

Lors des changements de menus, deux fois par année, vos choix se feront automatiquement, en fonction des informations qui ont été recueillies à votre arrivée. En tout temps, il vous sera possible d'apporter des modifications en vous adressant à un membre du personnel qui fera le suivi auprès du service alimentaire.

Dans les milieux de vie, les repas sont préparés pour chaque résident et distribués en suivant votre rythme et vos préférences.

Il est possible de commander un repas à l'extérieur, vous devrez toutefois en assumer le coût.

Les heures des repas



Vous pourrez prendre vos repas à votre chambre, à la cuisinette de l'unité ou de la maisonnée ou encore à la salle à manger commune. Pour une somme modique, vos visiteurs peuvent se joindre à vous en se commandant un repas.

Le déjeuner est généralement servi vers 8 heures, le dîner à midi et le souper à 17 heures. Vous pouvez toutefois prendre votre repas à une heure qui vous conviendrait mieux, si tel est votre désir. Des collations sont servies entre le dîner et le souper, ainsi qu'en soirée. Elles sont toutefois disponibles en tout temps, lorsque vous en avez envie.

La nutrition clinique

Le plaisir de manger est au cœur de l'alimentation en centre d'hébergement ! La nutrition occupe une partie essentielle de votre santé et vos repas sont un élément important de votre quotidien.

La nutritionniste a le mandat d'adapter votre alimentation afin qu'elle réponde à vos besoins nutritionnels. Elle travaille en interdisciplinarité avec vous, vos proches, l'équipe de soins et les autres professionnels, en tenant compte de vos conditions médicales, afin :

- D'adapter la texture de vos aliments et la consistance de vos breuvages si vous présentez des difficultés à la mastication ou à la déglutition.
- D'assurer le suivi de votre alimentation entérale, le cas échéant.

- De recommander des changements à votre alimentation pour prévenir ou corriger la dénutrition et les grandes variations de poids.
- D'ajuster votre alimentation pour, en autres :
 - rétablir votre santé digestive ;
 - prévenir l'apparition et favoriser la guérison des plaies ;
 - améliorer le contrôle de votre diabète.

La nutritionniste travaille en collaboration avec la technicienne en diététique afin de vous offrir des repas qui respectent le mieux possible vos besoins, vos goûts et vos habitudes alimentaires.

Le service psychosocial

Les premiers mois de vie en milieu de vie sont déterminants pour votre adaptation et votre intégration ainsi que celles de vos proches. L'arrivée en hébergement se veut une poursuite de vos rôles sociaux que vous aviez dans votre milieu de vie antérieur (parent, grand-parent, conjoint, citoyen, consommateur, etc.).

La perte d'autonomie (physique et cognitive) peut vous amener, vous et vos proches, à vivre plusieurs deuils et vous exiger d'établir un nouveau fonctionnement qui vous permettra de retrouver un nouvel équilibre.

L'intervenant psychosocial peut vous accompagner dans ces transitions. Veuillez noter qu'un lien est maintenu avec la travailleuse sociale référente de votre milieu de vie antérieur pendant 30 jours afin de vous soutenir dans cette transition.

Il peut également vous soutenir et/ou soutenir votre proche dans différentes situations, telles que :

- difficulté d'adaptation ou d'intégration ;
- deuils en lien avec la perte d'autonomie ;
- toute autre difficulté à laquelle vous pourriez faire face.

Il intervient particulièrement dans des situations où il y a présence de comportements perturbateurs (isolement, résistance aux soins, agressivité, ennui, fugue, humeur variable, etc.)

Il peut aussi vous accompagner lors des démarches légales et administratives en lien avec la représentation légale (mandat de protection, tutelle publique ou privée). Il intervient aussi lors de situation d'isolement social, de négligence et de maltraitance en faisant valoir vos droits.

Le service d'éducation spécialisée

L'éducateur spécialisé en CHSLD ou MDA peut offrir des interventions ponctuelles et effectuer un suivi auprès de résidents qui éprouvent des difficultés à interagir dans leur milieu de vie.



Il vous aide à vous adapter à votre milieu et aux personnes qui en font partie. Il soutient l'équipe de soins afin qu'elle puisse aussi s'adapter à vous et travaille en collaboration avec tous les intervenants du milieu afin de vous assurer un milieu de vie agréable et sécuritaire.

Le service d'ergothérapie

L'ergothérapeute est un professionnel qui fonde sa pratique sur l'activité humaine en favorisant la qualité de vie, le bien-être ainsi que la promotion de la santé. En CHSLD et MDA, il vise l'adaptation du milieu de vie en fonction de vos besoins pour favoriser le maintien de votre autonomie. Ses interventions visent à :

- Promouvoir et optimiser votre intégration à votre nouveau milieu de vie.
- Promouvoir et optimiser votre autonomie fonctionnelle dans vos habitudes de vie.
- Promouvoir et optimiser votre sécurité et votre intégrité.
- Contribuer à assurer vos soins de confort en fin de vie.

L'équipe de soins demande son implication si vous présentez :

- Des difficultés à la mobilité (aide à la mobilité).
- Une atteinte à l'intégrité de la peau (lésions, plaies).
- Des douleurs et inconforts liés au positionnement.
- Un risque de chute.
- Des difficultés dans l'accomplissement de vos activités de la vie quotidienne (AVQ), de vos activités de la vie domestique (AVD) et de vos loisirs.

Le service de physiothérapie

Les interventions en physiothérapie se réfèrent à la qualité de vie, au bien-être ainsi qu'à la promotion de la santé. Elles visent à :

- Promouvoir et optimiser votre autonomie fonctionnelle dans vos habitudes de vie.
- Promouvoir et optimiser votre sécurité et votre intégrité.
- Favoriser le maintien ou l'amélioration de vos capacités physiques telles que la marche et l'équilibre.

En général, l'équipe de soins demande l'implication du thérapeute en réadaptation physique si vous présentez :

- Des difficultés dans l'exécution de vos transferts (assis-debout, coucher-debout, etc.).
- Des difficultés à la marche.
- Un risque de chute ou si vous présentez un historique de chutes.
- Une atteinte à l'intégrité de votre peau (lésions, plaies).
- Une perte d'autonomie liée au déconditionnement.
- Un besoin d'aide technique ou d'aide à la mobilité.

Le service des loisirs



Toutes les activités régulières et inscrites au calendrier du service des loisirs vous sont offertes gratuitement.

Certaines activités spéciales à l'intérieur ou à l'extérieur du milieu de vie peuvent occasionner certains frais supplémentaires. Vous en serez avisé et serez appelé à vous inscrire en faisant votre paiement, si vous souhaitez y participer.

L'animation du milieu de vie se réalise de différentes façons dans nos CHSLD et MDA. Des activités se déroulent sur votre unité ou dans votre maisonnée, dans des locaux réservés à cet effet ou à l'extérieur du centre. Tous les intervenants du milieu de vie, résidents, proches, employés et bénévoles sont appelés à y contribuer !





En tout temps, vous avez accès à du matériel de loisir mis à votre disposition. Si vous ou vos proches souhaitez organiser une activité particulière, n'hésitez pas à en parler à votre équipe de soins ou de loisirs. Ils pourront vous offrir le soutien dont vous aurez besoin.

Le responsable du service planifie une gamme d'activités adaptées aux intérêts et aux capacités variables de l'ensemble des résidents.

Vos intérêts seront recueillis par une personne du service d'animation, dans les jours suivants votre arrivée au CHSLD ou en MDA. Vous pourrez participer aux activités qui sauront vous plaire.

Un calendrier mensuel est disponible et vous serez informé quotidiennement des activités de la journée.

Le service des bénévoles

Le service des bénévoles est composé de gens d'une grande générosité, qui sont disponibles pour vous. Leur contribution complémentaire aux services fournis par le personnel du centre d'hébergement est essentielle.

Des bénévoles sont disponibles pour vous accompagner lors de votre participation aux diverses activités du centre.

N'hésitez pas à faire appel à eux !

Le service de soins spirituels

Un intervenant en soins spirituels est disponible pour vous accompagner ainsi que vos proches, dans vos questionnements d'ordre spirituel et religieux. Il peut offrir des interventions variées telles que :

- l'accompagnement ;
- des ateliers de groupe ;
- des célébrations diverses ;
- une intervention ou rencontre individuelle.

Les intervenants de votre équipe de soins pourront vous donner les coordonnées pour joindre un intervenant en soins spirituels.

Il est possible de faire venir un représentant de votre culte, si vous le souhaitez. Informez-vous auprès de votre intervenant en soins spirituels. Les célébrations et les rituels, par exemple lors du décès d'un résident, seront respectés, dans la mesure où ils respectent les contraintes et obligations de l'établissement. Informez-en votre infirmière à l'avance.

Le service d'hygiène et de salubrité



Le service d'hygiène et de salubrité voit à l'entretien régulier des espaces communs ainsi que des chambres et salles de toilette des résidents. Toutefois, il ne peut assurer l'entretien d'une grande quantité d'objets personnels de type bibelots, vases, peluches ou autres.

Vous ou vos proches pouvez participer à ces tâches ménagères, dans la mesure de votre capacité et de vos disponibilités.

Prenez note que notre personnel n'est pas autorisé à effectuer des services privés.

Les services techniques

Pour toute réparation à effectuer dans votre chambre ou encore pour l'installation de vos encadrements, tableaux ou autres, adressez-vous à un membre de l'équipe, qui assurera le suivi auprès de l'équipe des services techniques.



Notre équipe se fera un plaisir de vous aider ou de vous conseiller.

Pour des raisons de sécurité, vous et vos proches ne pouvez effectuer des réparations ou installations vous-mêmes.

Le service de coiffure

Un salon de coiffure est disponible dans chacun des CHSLD ou MDA, selon un horaire précis. Ce service est à vos frais.

Le service de soins des pieds

Des infirmières spécialisées dans le soin des pieds sont disponibles sur demande. Ce service est à vos frais.

Informez-vous de la procédure de prise de rendez-vous et de traitement des factures auprès de l'agente administrative de votre centre d'hébergement.

Les services privés

Si vous désirez vous prévaloir de services privés, vous pouvez contacter des agences ou des ressources offrant les services dont vous avez besoin. Si vous faites appel à des professionnels (exemple : physiothérapeute, psychologue, etc.), nous allons devoir vérifier que leur permis de pratique est en règle, avant qu'ils puissent se présenter pour offrir les soins dans le centre.

Si vous désirez aller consulter un professionnel à l'extérieur de l'établissement, vous devez assumer les coûts de transport et avoir un accompagnement par un membre de votre famille ou un personnel d'agence de votre choix.

LA COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Si vous êtes insatisfait d'un soin ou d'un service, nous vous invitons à en parler d'abord à votre préposé accompagnateur ou à l'infirmière de votre unité ou de votre maisonnée.

Si la situation ne se règle pas à votre entière satisfaction, vous êtes invité à discuter avec le chef d'unité ou de maisonnée et avec la gestionnaire responsable de site. La plupart du temps, nous parvenons à trouver, ensemble, une solution qui saura vous satisfaire.

À la suite de ces démarches, si vous pensez que vos droits ne sont toujours pas respectés, vous pouvez vous adresser au bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Vous trouverez, dans la pochette d'accueil et dans les présentoirs, un dépliant vous donnant les coordonnées de ce bureau ainsi que le formulaire vous permettant de déposer une plainte. L'objectif du traitement des plaintes par cette commissaire vise l'amélioration de la qualité des services par des recommandations.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la commissaire aux plaintes ou que le délai de réponse dépasse les 45 jours, vous pouvez communiquer avec le Protecteur du citoyen via le lien suivant : <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr>.

En tout temps, vous pouvez faire appel au comité de résidents afin de vous soutenir dans vos démarches.

PRINCIPES APPLICABLES EN HÉBERGEMENT

Certains principes sont essentiels pour assurer la sécurité de tous et le bon fonctionnement du centre d'hébergement ou de la Maison des aînés :

La sécurité

Afin de bénéficier d'un milieu de vie sécuritaire, plusieurs mesures sont mises en place :

- Un système d'alarme incendie est relié à une centrale 24 heures par jour.
- La majorité des portes et des ascenseurs sont munis d'un système codé pour assurer la sécurité des personnes plus vulnérables.
- Afin d'assurer un contrôle des personnes qui accèdent à nos centres d'hébergement, l'ouverture des portes extérieures se fait en utilisant un code d'accès ou une carte magnétique. Ce code est transmis aux proches des résidents pour qu'ils puissent circuler librement. Par contre, à partir de certaines heures, les portes sont verrouillées en tout temps et les codes d'accès ne fonctionnent pas. Ceci n'empêchant aucunement les visiteurs de sonner à la porte principale.

Pour plus de détails, consulter le guide de sécurité inclus dans la pochette d'accueil. Ce guide est conçu pour vous et vos proches. Il vous permet, dès votre arrivée, de vous informer sur certains aspects de la vie courante qui pourraient être source de danger. Nous vous invitons à en prendre connaissance et à collaborer avec nous. Si vous observez des éléments non répertoriés dans le guide qui pourraient être dangereux, veuillez en informer le personnel immédiatement.

Les assurances

L'établissement possède une assurance responsabilité civile qui protège l'ensemble des résidents. Cette assurance couvre certains risques lors de votre séjour, de même que toutes les activités qui se déroulent à l'intérieur et à l'extérieur du centre et lors des sorties organisées par la personne responsable des loisirs.

Par contre, les sorties à l'extérieur avec vos proches ne sont pas couvertes. Afin de vous protéger, vous pouvez vous prémunir d'une assurance responsabilité civile personnelle pour couvrir les dommages occasionnés à autrui, qu'ils soient physiques (blessures) ou matériels (exemple : fauteuil roulant du résident qui égratigne une voiture).

Étant donné que l'assurance de l'établissement ne couvre vos biens qu'en cas de sinistre, nous vous suggérons de prendre une assurance personnelle afin de couvrir la totalité de vos biens qui se trouvent au centre, ainsi que le fauteuil roulant fourni par la RAMQ, et ce, pour toute autre situation pouvant survenir (vol, bris d'objet personnel, bris du fauteuil roulant, etc.). Pour ce faire, vous pouvez demander à un proche de vérifier, auprès de son assureur, la possibilité d'ajouter vos biens personnels à sa police, pendant que vous résidez au centre.

Environnement sans fumée

En 2017, le CISSS de Laval a adopté une politique « sans fumée », par laquelle, il comptait éliminer à long terme tout espace « fumeurs » de ses installations, intérieures et extérieures.

Certains aménagements demeurent donc disponibles pour la clientèle de certains CHSLD, par exemple, le maintien de certains fumeurs, à l'usage des résidents seulement, et certains espaces fumeurs extérieurs. Informez-vous auprès de l'infirmière afin de connaître les règles spécifiques à votre milieu de vie.

Le cannabis

Il est interdit de fumer ou de vaporiser (vapoter) du cannabis sur les terrains et dans les installations intérieures des CHSLD et MDA du CISSS de Laval. Cette interdiction est pensée dans une perspective de bien-être collectif, étant donné que les résidents y cohabitent et que la qualité de vie de tous doit être respectée.

L'utilisation de cannabis à des fins thérapeutiques est encadrée par une procédure du CISSS de Laval : « Gestion du cannabis thérapeutique ». Celle-ci vise à offrir un accès, sous une autre forme que la combustion ou la vaporisation, aux usagers hospitalisés ou aux résidents hébergés, tout en assurant la sécurité de l'ensemble des usagers et des résidents, ainsi que du personnel. N'hésitez pas à en discuter avec votre infirmière.

C'est la *Politique concernant la consommation de cannabis à des fins récréatives dans les CHSLD* qui vient encadrer la consommation, sous une autre forme que

la combustion ou la vaporisation du cannabis à des fins récréatives. La possibilité pour un résident d'en consommer sans mettre en péril la sécurité et la qualité de vie de l'ensemble des usagers et du personnel devra être évaluée et autorisée par l'équipe en place. Le résident ou ses proches devront se procurer eux-mêmes les produits du cannabis, auprès d'un détaillant autorisé.

Peu importe le motif de consommation, le cannabis sous toutes ses formes doit provenir d'une source légale. En aucun temps, la possession de cannabis de provenance illégale ne pourra être tolérée dans les locaux et sur les terrains du CISSS de Laval.

Le produit doit demeurer dans son emballage d'origine, et ce, jusqu'au moment de la consommation et être entreposé de façon sécuritaire dans un endroit verrouillé. Dans le cas des produits comestibles, pour des raisons de traçabilité et de sécurité, seuls ceux vendus à la Société québécoise du cannabis (SQDC) seront autorisés.

Finalement, la culture de plants de cannabis est interdite sur les terrains et dans les installations intérieures, et ce, peu importe le motif de consommation.

L'alcool

Il est possible de consommer de l'alcool de façon modérée dans votre milieu de vie. Informez-vous auprès de l'infirmière. Il est recommandé d'en discuter avec votre médecin, si vous prenez des médicaments.

La présence d'animaux domestiques

Vous n'êtes pas autorisé à avoir des animaux sur place. Vos proches peuvent vous visiter avec votre animal, mais vous êtes responsable de tout dommage pouvant résulter de la présence de cet animal dans le centre. Cet animal doit être en laisse, ne pas avoir de signes d'infections et avoir ses vaccins à jour. Un certificat de santé peut vous être demandé pour votre animal.

Dans les espaces communs, il doit toujours être en laisse. Il est cependant interdit dans les espaces de services alimentaires (salle à manger, cuisinette, cuisine). Nous vous demandons également d'être respectueux envers les gens qui ont peur des animaux ou qui sont allergiques aux poils.

Les heures de visite

Afin de favoriser la présence de vos proches le plus possible auprès de vous, les visiteurs sont admis en tout temps. Nous comptons sur votre collaboration afin de respecter la quiétude et la tranquillité des autres résidents.

Les sorties

Lors d'une sortie, nous vous demandons d'aviser le personnel. Si cette sortie est de plus d'une journée, nous préparerons vos médicaments et nous vous indiquerons comment les prendre. Nous planifierons, avec vous et vos proches, vos sorties afin qu'elles s'effectuent en toute sécurité. Merci d'aviser à l'avance votre infirmière de toute sortie de plus d'une journée pour assurer la préparation des médicaments et autres fournitures nécessaires.

Les pourboires au personnel

Nous sollicitons votre collaboration. Si vous êtes satisfait des services qui vous sont offerts et que vous tenez à le souligner, vous pouvez offrir un cadeau à l'ensemble du personnel, transmettre une lettre de remerciements ou faire un don à l'une des fondations œuvrant auprès des centres d'hébergement ou aux Associations des bénévoles.

Le personnel n'est pas autorisé à accepter un pourboire de votre part, que ce soit de l'argent ou un cadeau.

Le stationnement

Une tarification pour l'utilisation du stationnement est en vigueur en tout temps. Les proches ne sont toutefois pas soumis à cette directive. Pour obtenir le droit de stationner gratuitement dans les espaces réservés du CHSLD ou de la MDA, vous pouvez vous procurer une vignette à la réception du centre, et ce, moyennant un dépôt. Celui-ci vous sera remis lorsque vous remettrez la vignette. Notez qu'un nombre maximal de vignettes est octroyé par famille. Informez-vous auprès de l'agente administrative.



LIBÉRATION DE LA CHAMBRE LORS D'UN DÉCÈS, D'UN DÉPART OU D'UN CHANGEMENT DE CHAMBRE

Étant donné les nombreuses personnes en perte d'autonomie qui sont en attente d'un hébergement, la chambre doit être libérée des effets personnels du résident dans les 24 heures suivant le décès, le départ ou le changement de chambre.

L'infirmière communiquera avec un de vos proches afin de valider l'heure de récupération de vos effets.

Advenant le fait qu'il ne puisse venir dans les 24 heures suivant le décès, départ ou changement de chambre, l'infirmière l'informera de la procédure en vigueur pour la disposition des effets personnels du résident.

Les effets personnels seront temporairement entreposés dans un endroit sécuritaire du milieu de vie.

ANNEXE

AIDE-MÉMOIRE POUR PRÉPARER SON ARRIVÉE EN CHSLD ET MDA

À remettre dès votre arrivée :

- Carte d'assurance maladie.
- Carte de différents hôpitaux.
- Numéro ou carte d'assurance sociale.
- Directives médicales anticipées.
- Procuration notariée et bancaire.
- Mandat de protection.
- Numéro de dossier attribué par le Curateur public, s'il y a lieu.
- Etc.

Changement d'adresse :

Afin de continuer à recevoir votre courrier, il est important d'effectuer votre changement d'adresse. En utilisant l'adresse du CHSLD ou de la MDA, votre courrier sera livré à votre chambre ou remis à votre répondant, à votre convenance (dans ce cas, veuillez inscrire son adresse lors du changement).

Changements d'adresse à effectuer, si nécessaire :

- Journaux et revues.
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, aide sociale, etc.
- Régie de l'assurance maladie du Québec : en ce qui a trait à votre carte d'assurance maladie, veuillez utiliser les coordonnées du CHSLD ou de la MDA pour effectuer le changement.
- Retraite Québec (pension).
- Autres, selon les activités.

LISTE DES EFFETS À APPORTER

Vêtements suggérés :

Nous vous suggérons d'apporter des **vêtements** lavables à la machine et allant à la sècheuse. Les quantités suggérées ne le sont qu'à titre indicatif. **Il est très important d'identifier convenablement chaque pièce de vêtement.** Il faut prévoir suffisamment de vêtements pour couvrir une semaine et vous assurer de leur rotation selon les saisons. Certaines conditions peuvent impliquer le recours à des vêtements adaptés. Si vous avez besoin de ce type de vêtement, nous vous suggérons d'en discuter avec l'équipe de soins qui pourra vous transmettre les informations pertinentes pour vous en procurer.

- **8 robes, jupes ou pantalons ;**
- **8 blouses, chemises ou chandails (manches courtes ou longues) ;**
- **2 ou 3 vestes (style cardigan) ;**
- **4 soutiens-gorge ou camisoles ;**
- **2 ceintures ;**
- **10 à 12 petites culottes ou caleçons et boxeurs ;**
- **6 à 8 paires de bas ;**
- **2 paires de souliers ou d'espadrilles antidérapants ;**
- **1 ou 2 robes de chambre ;**
- **6 à 8 robes de nuit ou pyjamas ;**
- **1 paire de pantoufles antidérapantes ;**
- **1 manteau ;**
- **1 chapeau (d'été et d'hiver) ;**
- **1 foulard ;**
- **1 paire de gants ;**
- **1 paire de bottes.**

Articles de soins personnels :

Certains **produits d'hygiène** sont fournis par le CHSLD ou la MDA : les produits nécessaires en cas d'incontinence, le papier-mouchoir, le déodorant, le savon pour le corps, le shampoing, la crème pour le corps et la pâte dentifrice. Tous les **produits nécessaires aux soins quotidiens de la bouche** vous seront également offerts gratuitement : brosse à dents, brosse à prothèses, gel dentifrice fluoré, mousse nettoyante à prothèses, contenant à prothèses et rince-bouche.

Si vous préférez utiliser vos produits personnels, vous devez alors vous les procurer et en assumer les frais :

- Produits de maquillage.
- Parfum et lotion après-rasage.
- Rasoir électrique.
- Brosse et peigne.
- Coupe-ongles.
- Lime à ongles.

Cependant, assurez-vous d'en discuter avec l'infirmière avant d'en faire l'achat et de les utiliser.

Les petites attentions qui font toute la différence :

- Carnet d'adresses personnelles.
- Liste de numéros de téléphone.
- Couvre-lit et rideaux personnels.
- Gâteries : bonbons, biscuits, vin, bière, etc.
- Musique.
- Photos de famille (albums, cadres).
- Objets personnels significatifs et rassurants pour vous.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval**

Québec 