

CHSLD

DE
Laval

Centre d'hébergement et de soins de longue durée

GUIDE DU RÉSIDENT

et sa famille



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|---------------|
| MISSION..... | - 4 - |
| LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS ET SERVICES CLINIQUES..... | - 4 - |
| LES SERVICES MÉDICAUX..... | - 6 - |
| LE SERVICE DE PHARMACIE | - 6 - |
| LE SERVICE DE PHYSIOTHÉRAPIE ET D'ERGOTHÉRAPIE | - 6 - |
| LES SERVICES DE NUTRITION CLINIQUE | - 7 - |
| LE SERVICE DES LOISIRS ET DU BÉNÉVOLAT | - 8 - |
| LE SERVICE DE LA PASTORALE..... | - 9 - |
| LE SERVICE SOCIAL | - 9 - |
| LE SERVICE ALIMENTAIRE | - 9 - |
| QUE COMPREND L'HÉBERGEMENT ?..... | - 10 - |
| SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'HÉBERGEMENT | - 11 - |
| LE SERVICE DE COIFFURE..... | - 11 - |
| LE SERVICE DE BUANDERIE | - 11 - |
| LES SOINS DES PIEDS | - 11 - |
| LES SERVICES DE CÂBLE ET DE TÉLÉPHONE..... | - 12 - |
| ASSURANCE POUR VOS BIENS PERSONNELS..... | - 13 - |
| LES EFFETS PERSONNELS | - 13 - |
| DÉCORATION DES CHAMBRES..... | - 13 - |
| DÉPART DÉFINITIF DU RÉSIDENT..... | - 14 - |
| AIDE ET SOUTIEN | - 14 - |
| CAFÉTÉRIA | - 15 - |
| <i>Heures d'ouverture</i> | - 15 - |
| LA SALLE FAMILIALE..... | - 15 - |
| LES ZONES FUMEURS | - 15 - |
| BOÎTE À SUGGESTION | - 16 - |
| COMMUNICATION | - 16 - |
| DEMANDE DE SERVICES PRIVÉS..... | - 17 - |
| PRÉVENTION DES INFECTIONS..... | - 17 - |
| ENVIRONNEMENT | - 17 - |
| ANIMAUX DOMESTIQUES | - 17 - |
| ÉQUIPEMENT | - 17 - |
| MESURES DE SÉCURITÉ | - 18 - |
| COMITÉ DES RÉSIDENTS | - 18 - |
| TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ | - 18 - |
| PROCÉDURE D'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ (ART 33 LSSSS) | - 19 - |
| PROCÉDURE..... | - 19 - |
| UTILISATION DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE PAR LES RÉSIDENTS OU PAR LEURS REPRÉSENTANTS | - 20 - |
| QUI FAIT QUOI ? | - 21 - |

MOT DE BIENVENUE

Chères familles et résident(e)s,

Il me fait grandement plaisir en tant que directeur général de vous souhaiter la bienvenue et de vous accueillir au CHSLD de Laval, centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Notre philosophie d'intervention et de service à la clientèle est composée des valeurs morales essentielles à l'équilibre individuel et familial. Nous savons que vous recherchez d'abord la sécurité. Ainsi, dans tous nos aménagements, nos gestes et surtout nos attitudes, nous avons le souci de votre sécurité physique, affective et sociale.

Vous êtes ici chez vous, nous faisons en sorte que ce lieu de résidence vous ressemble. Notre organisation de vie laisse votre famille prendre une place importante et l'encourage à s'impliquer avec nous afin de travailler en équipe à votre bien-être.

Tous ensemble, nous voulons rendre votre vie facile et heureuse, simple et douce, car pour nous, vous êtes la personne la plus importante.



Jean Nadon
Directeur général



MISSION



La mission du CHSLD de Laval est d'offrir des services personnalisés et un milieu de vie sécuritaire adapté aux besoins de ses résidents.

Dans le respect de leurs différences, de leurs goûts et de leurs valeurs, le CHSLD de Laval met en place les conditions leur permettant de se maintenir en santé, de conserver leur autonomie et de se développer comme personne tant aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social que spirituel.

Toutefois, c'est grâce à la complicité de la direction, des employés, des familles et des bénévoles et œuvrant au sein de l'établissement que le CHSLD de Laval réussit à relever ce défi quotidien. Le CHSLD de Laval a développé un milieu de vie familial sur mesure pour les clients qui y sont hébergés.

Grâce aux liens individuels avec chaque résident, tissés par le personnel, la direction des soins infirmiers et la direction générale, l'établissement est toujours très à l'écoute des besoins particuliers de chaque personne hébergée. L'adaptation de la réponse aux besoins du client est d'autant plus rapide et adéquate que l'appréciation est aussi directe et personnalisée.

En fait, le résident a besoin de se sentir respecté dans l'unicité de son être, savoir qu'il habite dans un chez-soi chaleureux où le personnel est à l'écoute de ses besoins et de ses attentes.

Dans sa mission et son code d'éthique, l'établissement s'engage à offrir à sa clientèle des soins et services de qualité tout en considérant les ressources organisationnelles disponibles.

LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS ET SERVICES CLINIQUES

Découlant de la mission et du code d'éthique de l'organisation, la raison d'être de la direction des soins infirmiers et services cliniques est d'offrir des soins et des services personnalisés dans un milieu de vie substitut adapté aux besoins des résidents adultes en lourde perte d'autonomie.

L'arrivée en centre d'hébergement est un moment crucial dans la vie d'un aîné et celle des membres de sa famille. Le processus d'adaptation qu'adoptera le nouveau résident dépend fortement du sens qu'il (et que les membres de sa famille) attribuera (attribueront) à cette transition dans sa (leur) vie, selon ses (leurs) valeurs et ses (leurs) croyances. Une personne peut percevoir cette transition positivement car elle signifie la fin de l'isolement et le soutien à la perte d'autonomie. Inversement, une autre qui se sent vulnérable et qui ne dispose pas de soutien affectif durant cette période de transition peut devenir à risque et nécessiter la plus

grande vigilance du personnel. L'accueil au moment de l'admission devient par conséquent une variable déterminante dans l'expérience du nouveau résident et de celle des membres de sa famille.

De plus, l'approche collaborative qu'adopteront les intervenants favorisera la communication et la compréhension de l'expérience vécue par le résident et ses proches. Ainsi, les besoins du nouveau résident et l'expérience vécue par la famille seront au centre des préoccupations des intervenants. Ces derniers s'engagent dans une pratique concertée à partir des attentes du résident et celles de sa famille.

La philosophie d'intervention de la direction des soins infirmiers et services cliniques entend assurer des soins et des services de qualité et sécuritaires :

- en respectant l'individualité de chacun des résidents et son intimité;
- en favorisant l'amélioration ou le maintien de son autonomie tout en offrant une qualité de vie;
- en privilégiant la responsabilisation et l'implication du résident, de la famille et des proches aux soins et dans les activités quotidiennes ;
- en permettant au résident de maintenir son autonomie en utilisant son potentiel dans la satisfaction de ses besoins fondamentaux de façon sécuritaire;
- en apportant le support et l'accompagnement nécessaire au résident et la famille lors de l'accueil et tout au long de la période d'hébergement.

Un personnel compétent et qualifié assure l'ensemble des soins 24 heures par jour, sous la responsabilité d'un gestionnaire, soit la responsable d'établissement.

Cette dernière, en plus de superviser l'équipe soignante et d'assurer la qualité des soins et services dispensés à la clientèle, effectue différentes tâches administratives. Elle est également la personne à qui vous devrez vous adresser pour toute demande spécifique ou situation particulière que vous souhaitez traiter.

L'équipe de soins est composée d'infirmières, qui sont les intervenants pivots de la coordination des soins et services dédiés au résident, ainsi que de l'infirmière auxiliaire et de préposés aux bénéficiaires ; chacun ayant des tâches et responsabilités différentes selon son rôle.

L'approche interdisciplinaire, avec la participation du résident et de la famille, est privilégiée. Par conséquent, une communication ouverte et respectueuse pour créer la relation de confiance est essentielle. Pour qu'ensemble on collabore au mieux-être de la personne hébergée, vous serez invité par l'infirmière, à une rencontre interdisciplinaire, dans la période suivant l'admission pour partager attentes et

préoccupations. Considérez qu'en tout temps, nous sommes disponibles à vous écouter.

LES SERVICES MÉDICAUX

Dès l'admission du résident, un médecin de l'établissement, lui est assigné pour assurer le suivi de son état de santé. Afin de permettre l'élaboration d'un plan de soins répondant aux besoins réels et actuels du résident selon son évolution clinique, une approche de collaboration étroite entre l'équipe interdisciplinaire, le résident et la famille est préconisée.



Le médecin peut être rejoint en laissant un message à l'infirmière de l'unité. Il importe de vous mentionner qu'un médecin est toujours de garde 24 heures sur 24.

LE SERVICE DE PHARMACIE

Les médicaments prescrits par le médecin traitant et inscrits au formulaire de l'assurance-maladie du Québec sont fournis sans frais. Pour certains médicaments dits « hors formulaire », les coûts doivent être assumés par la famille. Si cette situation survient vous en serez informés.



En collaboration avec le médecin et les infirmières, le pharmacien s'assure que les médicaments que vous prenez contribuent à améliorer votre santé et respectent tous les principes en pharmacie.

LE SERVICE DE PHYSIOTHÉRAPIE ET D'ERGOTHÉRAPIE

Pour répondre à la mission de soins de longue durée du CHSLD de Laval et d'assurer la sécurité du résident, les professionnels de la santé du service de réadaptation réalisent ces deux objectifs en accomplissant des rôles différents et complémentaires soient l'ergothérapeute et la thérapeute en réadaptation physique.

Le rôle de l'ergothérapeute est d'évaluer les capacités physiques, cognitives et sociales du résident dans son milieu de vie, à travers ses activités de la vie quotidienne comme se laver, s'habiller, s'alimenter, se déplacer, se positionner au fauteuil et au lit ainsi que ses interactions avec son entourage. L'analyse de cette évaluation permet de favoriser la participation active du résident dans ses activités de la vie quotidienne et dans ses déplacements en fauteuil roulant manuel ou motorisé, de procurer les adaptations techniques nécessaires pour maintenir l'autonomie tant lors de l'alimentation que de favoriser le confort lors du positionnement au fauteuil et au lit.



Le rôle de la technologue en physiothérapie est d'évaluer les capacités physiques actuelles de ce dernier en termes de déplacement, d'équilibre, de mobilité, de force et d'endurance. L'analyse de cette évaluation permet de favoriser la participation du résident lors de ses activités de la vie quotidienne, qui sont en soit des exercices, soit la marche, les différents types de transferts (lit ↔ fauteuil), la mobilisation au lit.



La physiothérapie en CHSLD ainsi que l'ergothérapie consistent à favoriser le **maintien** des capacités du résident et de l'accompagner si d'autres pertes surviennent en ajustant le niveau d'aide requis.

Pour atteindre ces objectifs de soins et de services, divers moyens sont privilégiés par ces professionnels de la santé :

- Rencontre d'évaluation avec le résident dès l'admission et, par la suite, avec la présence de la famille.
- Réunion interdisciplinaire
- Suivi des capacités du résident à la demande de l'infirmière.
- Traitement en ergothérapie pour des cas particuliers sur une période déterminée, ex : programme d'écriture, retour d'hospitalisation.
- Formation et enseignement à la famille, aux résidents, aux bénévoles et au personnel.
- Rôle de la famille : tout comme à la maison, la participation du parent et des proches pour le maintien de l'autonomie lors des visites est une approche privilégiée, et ce, dans le respect des consignes indiquées par le professionnel afin d'assurer une réponse adaptée et sécuritaire aux besoins du résident.

Pour toute autre information, **veuillez vous adresser en premier lieu à l'infirmière** et selon la situation, un suivi sera fait au professionnel concerné qui vous contactera dans les meilleurs délais, si nécessaire.

LES SERVICES DE NUTRITION CLINIQUE

En vieillissant, les besoins nutritionnels de base changent, la perception du goût est modifiée et l'appétit peut être réduit. Pour ces raisons, l'élaboration des menus respecte les recommandations du Guide alimentaire canadien.



Lors de l'admission, le résident ou sa famille complète le formulaire de préférences et d'aversion. Dans les jours suivants, la nutritionniste adapte le menu de base du

résident selon ses aversions, ses allergies, ses capacités de mastication et sa condition médicale. Le résident aura toujours l'opportunité d'y effectuer des modifications. Ce plan de traitement nutritionnel individualisé est établi en collaboration avec le résident ou ses proches. Ce plan visant à maintenir et à favoriser un état de santé optimal est révisé et corrigé au besoin par la nutritionniste.

Il est à noter que le menu de chaque résident respecte les régimes associés à sa condition clinique et qui tiennent compte de ses capacités de mastication et de déglutition.

Si vous souhaitez apporter de la nourriture au résident, certaines conditions s'imposent, et ce, afin d'assurer la sécurité alimentaire du résident par le respect du plan nutritionnel, de la diète et de la texture appropriées à la condition clinique. Certaines consignes d'usages sont de mises, à savoir : valider le choix des aliments avec la nutritionniste ou le coordonnateur des activités, la nourriture est placée dans le frigo de la salle à manger et les contenants identifiés (nom, chambre, date d'expiration). Si les aliments doivent être chauffés, c'est la famille qui en assume la responsabilité.

Pour tout besoin d'information, veuillez vous adresser en premier lieu à l'infirmière, un suivi sera fait et la nutritionniste vous contactera dans les meilleurs délais, si nécessaire.

LE SERVICE DES LOISIRS ET DU BÉNÉVOLAT

Le loisir est un moyen dynamique et efficace d'apporter une contribution significative au développement et au maintien de la qualité de vie des résidents dans leur milieu de vie. Pour réaliser cette vision, l'équipe des loisirs est composée d'une technicienne en loisirs et d'animatrices auxquelles s'ajoutent des stagiaires et des bénévoles.



Le service des loisirs offre des activités diversifiées et adaptées aux capacités physiques et cognitives des résidents, en tenant compte du libre choix du résident tout en assurant leur sécurité. La programmation des activités est basée sur les besoins et intérêts fondamentaux des résidents (physique, intellectuel, social, divertissement, expression de la créativité). Un exemplaire de la programmation mensuelle est disponible sur le babillard communautaire, dans la chambre du résident et les télévisions dans les aires communes. Prenez note que des frais peuvent être demandés pour certaines activités ou sorties.

Par ailleurs, le bénévolat occupe une place majeure au sein de l'équipe. Grâce à la

collaboration et à l'implication des bénévoles, nous pouvons offrir une programmation élaborée d'activités. Les bénévoles sont présents dans différentes sphères d'activités telles que : activité de groupe, visite d'amitié, accompagnement médical, sorties, fêtes thématiques, etc.

Si vous désirez vous joindre à l'équipe de bénévoles, n'hésitez pas à communiquer avec le service des loisirs. Il nous fera plaisir de vous rencontrer et ensemble, nous trouverons la formule qui vous convient.

LE SERVICE DE LA PASTORALE

Par sa présence, le diacre accompagne le résident et ses proches afin de satisfaire leurs besoins spirituels et religieux dans le respect de leurs valeurs et de leurs croyances selon leur cheminement personnel et collectif.



Il assure la continuité des formes d'expressions religieuses entre autres, par la célébration de la messe hebdomadaire et des fêtes religieuses comme : Noël, Pâques et autres. Plusieurs bénévoles assistent le diacre dans ses fonctions. L'Onction des malades est offerte annuellement. Un soutien individuel et personnalisé, selon les besoins exprimés par le résident ou la famille, aide à identifier le sens de ce qui est vécu aux différentes étapes de la vie dont l'accompagnement en fin de vie. Pour communiquer avec le diacre, vous pouvez laisser un message au service des loisirs au poste 4211.

LE SERVICE SOCIAL

Tous les résidents, ainsi que leur famille, peuvent bénéficier des services d'un(e) Travailleur(se) Social(e). Il/elle supporte et accompagne les individus dans leur cheminement d'adaptation. Le professionnel vous accompagnera dans vos démarches concernant l'exonération, les mandats d'inaptitude et autres.



LE SERVICE ALIMENTAIRE

En collaboration avec la nutritionniste, le service alimentaire propose un menu de 4 semaines équilibré correspondant aux besoins nutritionnels des résidents.



Le service alimentaire offre aux résidents la possibilité de choisir entre quelques menus. Les aliments sont préparés sur place par une équipe de cuisiniers diplômés qui s'assurent que les techniques de travail utilisées pour la préparation, la cuisson et le service des aliments soient conformes aux normes sécuritaires d'hygiène et de

salubrité de la MAPAQ (ministère de l'agriculture, pêcheries et alimentation du Québec).

Les repas sont servis à la salle à manger de l'étage. Les collations sont servies aux chambres, à la salle à manger ou aux activités avec le service des loisirs.

LE SERVICE DE COMPTABILITÉ

Le service de comptabilité se fera un plaisir de vous aider à la gestion administrative de l'hébergement et des menues dépenses (petite caisse).



La contribution maximale par mois, selon le Ministère de la santé et des services sociaux au 1^{er} janvier 2024, est de :

Chambre individuelle : 2 142,30 \$

Chambre à 2 lits : 1 789,80 \$

La direction de la contribution et de l'aide financière de la Régie de l'assurance maladie du Québec peut déterminer un montant de contribution moindre basé sur la valeur de vos biens et de vos revenus si vous complétez la demande d'exonération facultative.

Le paiement de l'hébergement est payable le premier de chaque mois comme le serait un loyer, sans aucun envoi de facture de la part de l'établissement. Tout retard de paiement portera des intérêts au taux annuel de 6%. Les comptes en souffrance de plus de 45 jours entraîneront des procédures de collection.

Lors de l'utilisation des services complémentaires tels que : coiffure, soins de pied, massothérapie, vous devez également vous prévaloir du service de petite caisse auprès de l'accueil.

Afin de faciliter vos paiements d'hébergement et de petite caisse, le CHSLD vous offre la possibilité de payer vos comptes par paiements préautorisés (formulaire remis à l'admission). Les heures d'ouverture de l'accueil sont de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30 du lundi au vendredi.

QUE COMPREND L'HÉBERGEMENT ?

Outre les soins prodigués par le personnel infirmier, l'hébergement comprend entre autre :

- les repas
- les sous-vêtements d'incontinence
- le savon
- le shampoing

- les fournitures médicales
- les médicaments inscrits sur la liste de l'assurance-maladie du Québec
- le dentifrice
- le mobilier

Il est à noter que le CHSLD de Laval utilise les produits institutionnels. Si toutefois ces produits ne correspondent pas à vos critères de choix, il conviendrait alors de vous en procurer.

SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'HÉBERGEMENT

LE SERVICE DE COIFFURE

Le service de coiffure est un service offert, à vos frais. La coiffeuse sera présente un jour par semaine selon les besoins. Cependant, une journée supplémentaire sera ajoutée lors d'évènements spéciaux (Noël, fête des mères, etc.). Les services offerts sont : coupe, mise en plis, permanente, etc. Afin de profiter de ce service, il vous suffit de compléter le formulaire d'autorisation qui vous sera remis avec le présent guide au moment de l'admission. Vous devez prendre rendez-vous directement avec la coiffeuse au poste 4216.



LE SERVICE DE BUANDERIE

Le CHSLD de Laval offre le service de lavage. Plusieurs possibilités pour l'entretien personnel des vêtements des résidents sont offertes. Toutes les options possibles vous seront expliquées à l'admission afin de faire un choix éclairé.



De plus, tous les vêtements doivent être identifiés avec des étiquettes, au nom du résident, qu'il vous est possible de commander (paquet de 100) auprès de l'accueil au coût approximatif entre 13,00 \$, pour des étiquettes à coudre et 15,00 \$, pour des étiquettes à coller au fer à repasser pour ceux qui utilisent le lavage fait par la famille.

Les étiquettes et la pose pour les résidents utilisant le lavage VIP sont incluses dans le forfait, alors que pour ceux qui utilisent le lavage VRAC, la somme de 1,15 \$ taxes incluses par semaine doit être défrayée par ces derniers.

LES SOINS DES PIEDS

Le traitement de soins des pieds est un service offert, à vos frais, par une infirmière spécialisée en soins des pieds. Ce traitement consiste à : l'examen des pieds, corriger certains problèmes, coupe d'ongles, amincissement, traitement d'ongles incarnés, traitement de cors et callosités, etc. Le traitement est recommandé selon les besoins du résident par le médecin ou l'infirmière. Pour



prendre rendez-vous, s'il vous plaît faire une demande auprès de l'infirmière.

Coût du traitement : 55,00 \$

Mélanie Desbiens, infirmière spécialisée en soins de pieds

Membre de l'Ordre des Infirmières du Québec

Téléphone : (450) 625-4351 | Courriel : melanie_desbiens@hotmail.com

LES SERVICES DE CÂBLE ET DE TÉLÉPHONE

Le service de téléphone vous est offert au CHSLD de Laval moyennant un coût de 19,95 \$ plus taxes. Il est à noter que ces frais incluent l'afficheur et l'appel en attente. De plus, des frais d'installation de 29,95 \$ plus taxes sont applicables pour chacun des services. Les appels interurbains seront facturés à même la petite caisse à raison de 0,05 \$ la minute.



Le service de câble est offert à 33,25 \$ plus taxes. Il comprend une programmation d'environ 70 canaux HD, ainsi qu'une chaîne exclusive au CHSLD de Laval, qui diffuse en boucle diverse informations tel que, la programmation des activités de loisirs et les menus en syntonisant le poste 940.

Pour vous prévaloir de l'un ou l'autre de ces services, vous devez compléter le formulaire approprié et le remettre à l'accueil. (Vous pouvez compter un délai de 48 heures pour ces services).

Il est à noter que le CHSLD de Laval ne peut avancer les frais reliés aux services payants. Vous devez donc laisser une avance de fonds dans la petite caisse à l'accueil qui couvriront toutes les menues-dépenses encourues durant le mois.

LES BESOINS SPÉCIAUX

Ces besoins comprennent entre autres : les lunettes, les soins et prothèses dentaires, les appareils auditifs, les chaussures orthopédiques, etc.

Chaque résident peut se prévaloir des besoins spéciaux moyennant une contribution de 10% à 100% déterminée par la Régie de l'assurance-maladie du Québec.

Une partie des coûts peut être absorbée par l'établissement pourvu que les conditions ci-dessous soient respectées :

- Une évaluation clinique par le personnel de l'établissement doit avoir été faite avant d'engager les coûts ;
- Obtenir au préalable l'autorisation du CHSLD pour un partage de coûts ;

- Être admissible à un pourcentage autre que 100 % (% déterminé par la RAMQ) ;

ASSURANCE POUR VOS BIENS PERSONNELS

Le CHSLD de Laval possède des assurances, mais le résident doit assumer la protection ou la conservation de tout objet considéré de valeur par celui-ci. Le CHSLD de Laval ne peut se porter responsable des effets ou des objets personnels appartenant aux résidents, sauf dans le cas d'une preuve de négligence.

Pour cette raison, nous vous suggérons d'adhérer à une assurance complémentaire pour vos biens.

LES EFFETS PERSONNELS

Le CHSLD de Laval est un milieu de vie qui s'apparente au milieu de vie naturel de la personne hébergée. Il va de soi que le résident est habillé en tenue de ville durant la journée. Cependant les vêtements doivent être adaptés à la condition de l'individu pour faciliter sa participation, pour un habillement sans douleur et pour assurer sa sécurité lors de ses déplacements. Il est important que la personne ait suffisamment de vêtements pour couvrir une période d'au moins 7 jours. Il est à noter que le confort et l'aisance de l'individu sont primordiaux.



Dans le but de vous offrir l'aide nécessaire à préparer les effets appropriés, nous vous avons préparé un aide-mémoire, lequel vous est remis à l'accueil.

Considérant que l'organisation ne peut se tenir responsable des pertes des effets personnels, il est requis que tous les vêtements doivent être identifiés au nom du résident (commande d'étiquettes à coudre disponibles à l'accueil) et les effets tels lunettes, prothèses dentaires et auditives ou autres gravés au nom du résident.

DÉCORATION DES CHAMBRES

Une boîte d'identification (8 ½ x 11) est installée devant chacune des chambres. Vous pouvez y insérer quelques photos ou objets que ce soit vous permettant de vous identifier (photos, épinglettes, porte-bonheur ou autres).



Les couvre-lits et les tentures des chambres ont été choisis par une décoratrice qui s'est assurée de fournir des matériaux anti-feu tel que recommandés par les services de prévention des incendies.

Dans un but ultime d'assurer une **sécurité maximale** au résident hébergé ainsi qu'à tout son entourage lorsque vous désirez apporter du mobilier, que ce soit, un cadre,

une chaise, une lampe, une chaîne stéréo, un téléviseur ou toute autre objet dans la chambre de votre parent, *vous devez absolument compléter une demande, qui doit être au préalable évaluée et approuvée par la/le Responsable d'établissement*. Si la demande n'a pas été approuvée, on peut vous demander de rapporter ledit mobilier.

Dimensions de l'emplacement dans l'unité murale pour :

- un réfrigérateur : 22" largeur x 27" hauteur x 20" profondeur.
- une télévision : 64" longueur x 35" hauteur.

Il est à noter que :

- Les airs climatisés, les fours micro-ondes, les bouilloires, les cafetières, les grille-pains, les congélateurs, les chauffages d'appoint, les bougies, les brûleurs, les appareils de friture ou tout autre objet jugé inadéquat ainsi que les cadres à la tête du lit sont strictement interdits ;
- La salle de toilette ne peut être décorée sous aucune considération, puisque c'est une aire commune ;
- Le personnel des services techniques du CHSLD de Laval se fera un plaisir d'installer tout objet (par exemple ; un cadre) après l'approbation de votre demande auprès de la Responsable d'établissement.

DÉPART DÉFINITIF DU RÉSIDENT

Lorsque le résident quitte définitivement sa chambre, la famille est priée de libérer la chambre le plus rapidement possible, soit 24 heures après le départ.

AIDE ET SOUTIEN

Au cours de cette période de vie au CHSLD, surviennent des moments heureux mais aussi des moments éprouvants. Nous comprenons que vivre la perte d'un être cher n'est pas toujours facile. Nous sommes là pour vous accompagner et vous supporter. Malheureusement à ce moment de tristesse, nous sommes à faire des demandes qui souvent apparaissent non compatissantes. Mais sachez, que si on vous interpelle pour que la chambre soit libérée de son contenu le plus rapidement possible, soit 24 heures, pour nous cette démarche s'avère difficile car tout comme vous, nous savons que le moment n'est pas opportun... merci de nous recevoir malgré votre chagrin.

SALLE À MANGER

Les salles à manger des étages sont à l'usage exclusif des résidents. Seule la personne aidante peut demeurer auprès du résident afin de lui prêter assistance (faire manger) lors du repas à la salle à manger



de l'étage. Lors des repas, les membres des familles doivent s'abstenir d'intervenir auprès des employés afin de favoriser le bon déroulement des repas et assurer une sécurité optimale à tous les résidents et à tous les employés.

Si le parent ou le proche veut manger en présence du résident, vous êtes invité à demeurer à la chambre ou de vous rendre à la salle d'unité familiale selon la réservation ou à la salle à manger du rez-de-chaussée. Par ailleurs, il est très important de ne pas donner de nourriture aux autres résidents que votre parent dû aux possibles restrictions alimentaires.

CAFÉTÉRIA

Heures d'ouverture

Les familles peuvent prendre leur repas à la salle à manger de l'établissement qui se trouve au rez-de-chaussée. Elles peuvent être accompagnées de leur parent hébergé qui pourra alors prendre son repas, lui aussi à la salle à manger du rez-de-chaussée. Cependant, le plateau du résident est monté à l'étage et doit être descendu par un membre de la famille. Les heures d'ouverture de la cafétéria pour les visiteurs sont de 11h10 à 13h30, payable par carte de crédit et débit seulement.



LA SALLE FAMILIALE

Lors d'une occasion spéciale, il vous est possible de réserver la salle familiale se trouvant sur l'étage de votre parent. Pour ce faire, vous devez vous présenter à l'accueil afin de compléter le formulaire de réservation et, par le fait même, vérifier la disponibilité de ladite salle. Afin d'assurer la sécurité de tous, cette salle a une capacité maximale de 8 personnes.



De plus, le rez-de-chaussée et les salles d'activités sont des aires communes, ils ne sont pas des espaces réservés. Il est donc strictement défendu d'y tenir des rassemblements, que ce soit pour des réunions de familles, l'anniversaire d'un proche ou tout autre motif.

Veillez noter qu'il est strictement interdit d'allumer des chandelles, brûleur à fondue ou tout autre article de friture. Pour les activités de soir, veuillez-vous adresser à l'infirmière.

LES ZONES FUMEURS

Le fumeur est à l'usage exclusif des résidents. Il est strictement interdit de fumer sur les balcons, ainsi que dans la cour arrière. Il est important de noter que selon la loi, la zone fumeur se situe au-delà d'un rayon de 9 mètres des portes donnant accès à l'établissement. Cette zone est située à l'avant du CHSLD.



USAGE DU CANNABIS

L'usage du cannabis est strictement interdit sur la propriété du CHSLD de Laval, y compris dans la zone désignée où fumer du tabac est autorisé.

BOÎTE À SUGGESTION

Nous avons mis à votre disposition une boîte à suggestion située devant le bureau de l'accueil. Vous pourrez, ainsi, y déposer à votre guise tous commentaires ou suggestions que vous désirez transmettre à la direction.



UNE APPROCHE SÉCURITAIRE POUR VOUS

Faisant l'objet du respect des droits des résidents et d'un engagement mutuel au respect de ces droits, notre code d'éthique fait référence, entre autres, à un milieu de vie sécuritaire pour les résidents. Dépendamment de nos croyances, de notre culture, de nos perceptions, la sécurité peut prendre différentes formes, mais peut aussi prêter à différentes interprétations.

Afin d'en faciliter une compréhension réciproque, voici quelques consignes où votre participation est requise :

COMMUNICATION

- Si vous avez à téléphoner à l'infirmière de l'étage, le faire entre 9h00 et 11h00, 13h00 et 16h00 et après 21h00, à moins d'une urgence.
- Pendant la distribution de la médication, évitez d'interpeller l'infirmière ou l'infirmière auxiliaire afin d'éviter les erreurs. Si vous avez besoin de lui parler, convenir d'un moment favorable.
- Aviser l'infirmière et le médecin de toutes allergies ou intolérances à certains médicaments et alimentation.
- Par mesure de sécurité, aviser l'infirmière ou le médecin, si vous pensez prendre des vitamines, des produits naturels, des médicaments en vente libres et des crèmes car le risque d'interaction médicamenteuse est réel.
- Le jour de l'admission, on vous a photographié. Votre photo permet de vous identifier plus facilement particulièrement au moment de vous donner la médication ou autre traitement.
- Participer à la réalisation du plan de traitement et à l'équipe interdisciplinaire à laquelle vous êtes conviés.
- Informer l'infirmière ou la responsable d'établissement d'un problème particulier ou d'une situation spécifique pouvant nuire à la sécurité.



- Pour respecter la confidentialité des informations, le poste des infirmières est un lieu de travail réservé au personnel, vous ne pouvez y avoir accès sauf si on vous y invite.

DEMANDE DE SERVICES PRIVÉS

Si vous désirez obtenir des services auprès des résidents par une personne de l'extérieur, il est essentiel d'en informer la Responsable d'établissement, de vous enquêter des règlements et de compléter le formulaire de demande, sans quoi le service ne peut être dispensé.

PRÉVENTION DES INFECTIONS

- Respecter les mesures d'hygiène et de prévention : lavage des mains, étiquette respiratoire, vaccination et toutes autres directives en lien avec votre sécurité et celle du résident lors d'une technique particulière à l'étage. Les informations nécessaires vous seront émises par les infirmières ou l'infirmière en prévention et contrôle des infections.
- Lors d'éclosion ou pandémie, des directives spécifiques sont émises pour lesquelles votre engagement à les respecter est requis.
- S'assurer que le résident possède ses articles de toilette personnels.



ENVIRONNEMENT

- Respecter les dimensions du mobilier en vous informant auprès de la Responsable d'établissement.
- Porter des chaussures et des pantoufles avec semelles antidérapantes.
- Identifier vos objets personnels, vêtements.
- Graver le nom du résident sur les lunettes, prothèses dentaires.
- Ne placer aucun objet sur ou sous la lampe au-dessus du lit.
- Aucun tapis n'est toléré dans la chambre.
- Aucun élément décoratif ou meuble ajouté dans la salle de toilette conjointe.

ANIMAUX DOMESTIQUES

Si pour votre parent, la visite d'un animal domestique tel un chat ou chien est bénéfique, vous devez vous adresser à l'accueil pour obtenir un permis de circulation. Celui-ci vous sera remis suite à la vérification du carnet de vaccination de votre animal.



ÉQUIPEMENT

Si vous possédez une aide à la mobilité personnelle (marchette, fauteuils, etc.) il est important que cet équipement soit en bonne condition d'utilisation. En ce sens, notre personnel qualifié peut vous aider à évaluer



l'état et si des réparations doivent être faites, les frais sont assumés par vous.

MESURES DE SÉCURITÉ

- En cas d'urgence, nous devons vous rejoindre. Par conséquent assurez-vous que vos coordonnées sont toujours à jour dans nos dossiers. Si votre parent possède des objets de valeur et voulez les mettre sous clé, vous adressez au Responsable d'établissement.
- Pour accéder au CHSLD votre carte d'accès est la clé. Si vous la perdez, prendre les mesures nécessaires en vous adressant à l'accueil qui verra à son remplacement, sinon l'accès peut vous être refusé.
- En cas de mesures d'urgence, nous vous demandons de respecter les consignes qui seront dictées par les infirmières.

Dans le respect de ces consignes, la sécurité occupe la place que l'on veut lui donner, et ce, dans l'intérêt de tous et surtout pour le résident lui-même.

Merci à vous !

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Le comité des résidents se compose de résidents et/ou membre de leur famille élus par l'ensemble des résidents de l'établissement. Les responsabilités principales de ce comité sont de :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations ;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents ;
- Évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus ;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ;
- Créer un climat de confiance et de collaboration entre la direction et le comité des résidents.

Pour joindre le comité, composez la boîte vocale 4217.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Selon notre mission, le CHSLD de Laval s'engage à offrir à sa clientèle des soins et services personnalisés et de qualité dans un milieu de vie adapté aux besoins des résidents.

Ainsi, selon l'article 33 de la loi des services de santé et des services sociaux, le résident ou son représentant est en droit de manifester son insatisfaction et d'avoir recours et de recevoir le soutien approprié si nécessaire.

À titre de résident ou de son représentant, si vous avez une insatisfaction à

manifester, voici la démarche proposée :

1. Adressez-vous à l'infirmière de l'étage pour lui faire part votre insatisfaction.
2. Si la solution n'est pas à votre satisfaction, contactez la coordonnatrice des soins infirmiers au poste indiqué à la dernière page.
3. Si votre insatisfaction demeure, vous adressez à la directrice des soins infirmiers et des services cliniques, soit à madame Geneviève Dugas au poste 4225.

PROCÉDURE D'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ (art 33 LSSSS)

Rôle et fonction principal du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

En vertu de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés, le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS de Laval) est dorénavant responsable de l'examen des plaintes des usagers de notre établissement et garant du traitement des signalements effectués dans le cadre de notre politique de lutte contre la maltraitance.

PROCÉDURE

Pour formuler une plainte, le résident ou son représentant demande à rencontrer une personne en charge des plaintes au bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

CLSC et centre de services ambulatoires Chomedey

800, boulevard Chomedey, Tour A, bureau 301

Laval (Québec) H7V 3Y4

Téléphone : 450 668-1010, poste 23628

Courriel : plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca

Site Internet : <https://www.lavalensante.com/informations-pratiques/plaintes-et-qualite-des-services/>

. La plainte sera enregistrée sur le formulaire à cet effet.

1. La plainte peut être verbale ou écrite. En tout temps, le plaignant peut être assisté pour la formulation ou le dépôt de la plainte. Les personnes ressources sont le commissaire local aux plaintes et à la qualité, un représentant du comité des usagers ou l'organisme d'aide à Laval soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP).

2. À la réception de la plainte verbale ou écrite, le commissaire a 45 jours de calendrier pour émettre ses conclusions. Si la plainte concerne un médecin, dentiste ou pharmacien, elle sera transférée au médecin examinateur. En ce cas, le délai d'examen est de 45 jours de calendrier à compter de la date de transfert au médecin examinateur.
3. À la réception du rapport écrit des conclusions du commissaire local, si le plaignant est en désaccord avec les conclusions ou que les conclusions n'ont pas été communiquées dans les délais prévus, il peut en appeler au Protecteur du citoyen ou au comité de révision pour une plainte concernant un médecin, dentiste ou pharmacien.
4. Tel que le décrit dans la loi du Protecteur du citoyen, le(la) commissaire local(e) aux plaintes et à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit en informer le résident et le faire par écrit.

Le(la) commissaire local(e) aux plaintes et à la qualité des services dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.

UTILISATION DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE PAR LES RÉSIDENTS OU PAR LEURS REPRÉSENTANTS

La direction mise sur le développement du lien de confiance entre le résident, ses représentants et les membres des équipes soignantes. Toutefois, il est possible pour les résidents ou leurs représentants d'avoir recours à des mécanismes de surveillance selon le règlement à cet effet dans la Loi sur les services de santé et services sociaux. Si tel est votre besoin, nous vous demandons de vous adresser à la coordonnatrice des soins infirmiers afin de l'en aviser. Elle pourra vous remettre la politique du CHSLD Laval à cet effet qui précise les balises d'utilisation des mécanismes de surveillance par des images ou des sons (caméra, tablette électronique ou téléphone intelligent). Il nous fera plaisir d'en discuter avec vous et convenir ensemble des modalités de fonctionnement.

QUI FAIT QUOI ?

| Services | Nom et courriel | N° du poste |
|--|---|-----------------------------|
| Unité de vie, étage 1 | etage1@chslddelaval.com | 4256 |
| Unité de vie, étage 2 | etage2@chslddelaval.com | 4258 |
| Unité de vie, étage 3 | etage3@chslddelaval.com | 4260 |
| Directeur général | Jean Nadon jnadon@gestionax.com | 4202 |
| Directrice des soins infirmiers et services cliniques | Geneviève Dugas gdugas@gestionax.com | 4225 |
| Coordonnatrice des soins infirmiers du <u>1^{er} étage</u> | Kapenga Kalunga kkalunga@chslddelaval.com | 4223 |
| Coordonnatrice des soins infirmiers du <u>2^e et 3^e étage</u> | Caryne Jean Baptiste cjeanbaptiste@chslddelaval.com | 4227 |
| Le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services | CISSS de Laval plaintes.cssl@ssss.gouv.qc.ca | 450 668-1010 poste 23628 |
| Agente administrative à l'accueil | Valérie Fontaine accueil@chslddelaval.com | 4201 ou 0 |
| Comptabilité | Nathalie Paul-Hus npaul@gestionax.com | 450 682-0111 poste 1118 |
| Ergothérapeute | Isabel Bédard ibedard@chslddelaval.com | 4209 |
| Infirmières spécialisées en soins des pieds | Mélanie Desbiens melanie_desbiens@hotmail.com | 450 625-4351 |
| | Catherine Dumoulin | 438 868-8399 |
| Responsable du service alimentaire | Mélanie Kouadria servicealimentaire@chslddelaval.com | 4212 |
| Nutritionniste | Julia Cheikh-Bandar nutri@chslddelaval.com | 4206 |

| Services | Nom et courriel | N° du poste |
|---|---|--------------------|
| Intervenante en soins spirituels | Lyne Gauthier loisirs@chslddelaval.com | 4211 |
| Technologue en physiothérapie | France Meilleur fmeilleur@chslddelaval.com | 4210 |
| Travailleuse Sociale | Sylvie Martin ts@chslddelaval.com | 4237 |
| Coiffeuse | Lucie Noël lucienoel8@hotmail.com | 4216 |
| Technicienne en loisirs (responsable des loisirs et des bénévoles) | Johanne Couture loisirs@chslddelaval.com | 4211 |
| Entretien ménager, chef d'équipe | Mathieu Lacombe hygiene@chslddelaval.com | 4251 |

2805, boulevard Chomedey / Laval / H7P 0C2
Téléphone : (450) 238-7646 / Télécopieur : (450) 680-2346
Courrier électronique : accueil@chslddelaval.com
Site Internet : www.chslddelaval.com

