



Vivre

au
centre d'hébergement



Centre de santé et de services sociaux
de Beauce

Informations utiles



Vivre au
centre d'hébergement



Guide d'accueil des résidents des centres d'hébergement du CSSS de Beauce

Mot de bienvenue	4
Votre nouvel environnement	6
Votre chambre.....	6
Appareils électriques.....	7
Changement de chambre.....	8
Literie.....	9
Vêtements.....	9
Articles de toilette.....	10
Objets de valeur.....	10
Courrier.....	10
Téléphone.....	11
Câble.....	11
Votre nouveau milieu de vie	12
Repas et collations.....	12
Transport.....	12
Visites et sorties.....	13
Vie spirituelle.....	13
Loisirs.....	14
Coiffure et esthétique.....	14
Tabac.....	15
Les animaux de compagnie.....	15
Équipe de soins	16
Infirmière, infirmière auxiliaire, préposée aux bénéficiaires.....	16
Médecin.....	16
Pharmacien.....	17
Travailleuse sociale.....	17
Nurtritionniste.....	18
Ergothérapeute et technicienne en réadaptation physique.....	18

Intervenante spécialisée en soins des pieds.....	19
Équipe interdisciplinaire.....	19
Protection de vos droits et responsabilités	20
Code d'éthique.....	20
Traitement des plaintes.....	20
Comité d'éthique clinique.....	20
La mission des centres d'hébergement du Centre de santé et de services sociaux de Beauce (CSSSB)	21
La mission des centres d'hébergement du CSSS de Beauce.....	21
Philosophie d'intervention.....	22
L'utilisation de la contention.....	22
Le risque de chute.....	23
La prévention des infections.....	23
Les soins en fin de vie.....	24
Le respect des choix du résident.....	24
Formalités administratives à l'admission.....	25
Frais d'hébergement.....	26
Annexes	27
Annexe 1 / Comités et Fondation	28
Comité « milieu de vie ».....	28
Comité des résidents de votre centre d'hébergement.....	28
Comité des usagers du CSSSB.....	29
Comité des bénévoles.....	29
Fondation des CHSLD de Beauce.....	29
Annexe 2 / Nos attentes face aux proches	30

Bienvenue!

La direction du CSSSB se joint à l'équipe du centre d'hébergement pour vous souhaiter la bienvenue dans votre nouveau milieu de vie. Nous espérons que vous vous y sentirez chez vous.

Soyez assurés que nous mettrons tout en œuvre pour vous accompagner le mieux possible, vous et vos proches, dans cette étape de vie.

Nous vous invitons à prendre connaissance des informations contenues dans ce document. Elles vous permettront de mieux connaître le milieu et les services qui vous sont offerts.

N'hésitez surtout pas à poser vos questions aux membres du personnel qui sont là pour vous aider.

Il nous importe de bien connaître vos goûts et besoins afin de mieux vous aider à vous adapter à votre nouveau milieu de vie. Ici, nous souhaitons vous offrir un environnement chaleureux où vous pourrez mener une vie satisfaisante malgré la perte d'autonomie.

Nous vous assurons de notre plus grand respect et nous espérons que vous apprécierez votre séjour.



Bienvenue dans votre nouveau milieu de vie



Votre centre d'hébergement,
un milieu de vie

Votre chambre

Ameublement, décoration, entretien

Votre chambre est votre lieu personnel. Pour vous y sentir vraiment chez vous, nous vous invitons à la personnaliser en y apportant des objets qui vous sont chers tels cadres, photos, horloge, télévision, radio, et autres. Nous vous suggérons de regrouper les photos dans un album ou au mur dans un cadre ou un petit babillard.

Si vous le désirez, vous pouvez également décorer votre chambre selon vos goûts que ce soit en faisant repeindre les murs ou encore par l'agencement des rideaux et du couvre-lit. Avant de procéder, nous vous invitons cependant à consulter le « Guide d'aménagement de la chambre d'un résident ».

Pour tout ajout de meubles ou d'appareils, demandez l'avis de la coordonnatrice qui évaluera si ceux-ci peuvent être installés sans empêcher des soins sécuritaires. Il est important d'éviter l'encombrement qui peut parfois causer des accidents.

L'entretien sanitaire de la chambre est assuré par le personnel du centre. Un entretien hebdomadaire de la chambre est planifié puis, à chaque jour, un préposé à l'entretien fait une vérification et intervient au besoin.



Appareils électriques

Réfrigérateur, ventilateur, air climatisé, chaufferette, autre appareil chauffant

Ces appareils électriques doivent toujours être approuvés par la coordonnatrice afin de s'assurer qu'ils respectent les normes de sécurité et que leur utilisation est compatible avec la capacité électrique du centre. Des frais d'utilisation peuvent être exigés pour l'air climatisé notamment.

Le personnel vous assistera au besoin pour l'entretien régulier des articles ou appareils personnels, mais l'entretien périodique ou préventif, la réparation ou le remplacement demeurent sous votre responsabilité et à vos frais.

*Votre chambre est
votre lieu personnel*



Changement de chambre

Nous souhaitons fortement que vous puissiez conserver la même chambre tout au long de votre séjour. Mais advenant un problème de santé particulier ou pour une raison majeure d'organisation de services, nous nous réservons le droit de vous transférer dans une autre chambre en nous assurant qu'elle réponde à vos besoins.

Si vous souhaitez un changement de chambre, pour obtenir une chambre simple par exemple, veuillez vous adresser à la coordonnatrice. Les demandes de cet ordre sont traitées par priorité, c'est-à-dire que la chambre est allouée au résident dont la demande est la plus ancienne, à moins qu'un autre déplacement ne soit jugé prioritaire.

Si c'est vous qui demandez un transfert, notez que vous devrez assumer les frais inhérents à celui-ci tels ligne téléphonique ou autres.

Que le changement de chambre soit demandé par vous ou par le centre, les frais d'hébergement sont toujours ceux prévus pour la chambre réellement occupée.

Literie

La literie est fournie et entretenue par le centre. Si vous le désirez, vous pouvez apporter votre literie personnelle tels draps doux ou couvre-lit. Si vous utilisez votre literie personnelle, vous devez en prévoir l'entretien.

Vêtements

Les vêtements nécessitant un entretien régulier sont lavés à la buanderie du centre. Il est nécessaire que tous vos vêtements soient identifiés à l'aide d'une étiquette. Vous pourrez vous en procurer auprès de l'administration.

L'entretien des vêtements qui nécessitent un soin particulier tel le nettoyage à sec est assumé par le résident.

Nous vous encourageons à porter vos vêtements civils le plus longtemps possible.

Une liste de vêtements de base à apporter pour un séjour au centre d'hébergement est disponible à titre indicatif.

Si votre condition nécessite le recours à des vêtements adaptés, nous pouvons vous fournir les coordonnées pour vous en procurer. Il existe des vêtements adaptés qui permettent un habillage plus facile, tout en étant élégants.



Vos vêtements doivent être identifiés à l'aide d'une étiquette

Articles de toilette

Le centre fournit les produits d'hygiène de base standard : savon, dentifrice et produit nettoyant pour prothèses dentaires, shampooing, déodorant et papiers mouchoirs.

Si les produits offerts ne vous conviennent pas, il vous appartient de vous en procurer d'autres.

Certains articles tels coupe-ongles, brosse à dents, peigne ou brosse, ainsi que les rasoirs ne sont pas fournis.

Objets de valeur

Nous recommandons de limiter les objets de valeur et les montants d'argent que vous gardez à votre chambre ou de les assurer contre le feu et le vol.

Courrier

Vous devez faire vos changements d'adresse pour continuer à recevoir votre courrier.

Celui-ci vous sera livré ou, si vous préférez, il sera remis à votre représentant.

Vous pouvez également poster vos lettres à l'administration.

Téléphone

Pour bénéficier d'un téléphone à votre chambre, faites-en la demande directement à la compagnie de téléphone. Vous devrez assumer les frais d'installation de même que les frais mensuels d'utilisation.

Câble

Il y a une entrée pour le câble dans toutes les chambres. Si vous désirez ce service, les frais vous seront facturés. Informez-en l'administration, on vous précisera le mode de paiement.

*Nous espérons que vous
vous sentirez chez vous*



Repas et collations

Lors de votre admission, le personnel vérifiera vos goûts, votre diète, ainsi que la présence d'allergies ou d'intolérances alimentaires afin d'en tenir compte lors des repas.

Les repas sont cuisinés sur place et deux menus sont proposés tant au dîner qu'au souper. La variété des mets est assurée par une rotation des menus à toutes les quatre semaines.

Pour favoriser les rencontres et vous permettre de changer de décor, nous préconisons le repas à la salle à manger. Cependant, nous respecterons votre choix si, pour des raisons personnelles ou de santé, vous préférez manger à votre chambre.

Les heures de repas ont été fixées selon la demande de la clientèle. Elles sont affichées aux salles à manger.

Une collation est servie en après-midi et en soirée.

De plus, il y a un réfrigérateur à chaque étage où vous pouvez vous procurer une collation en tout temps.

Transport

Lorsqu'un transport est requis pour un rendez-vous médical, nous privilégions les proches pour vous y conduire. Si un transport adapté est requis, les frais sont assumés par l'établissement.

Pour toute autre sortie nécessitant un transport, les frais vous incombent.

Visites et sorties

Le centre d'hébergement est un milieu ouvert où l'on tient compte des habitudes de vie antérieures. Nous vous invitons à continuer de recevoir les gens qui avaient l'habitude de vous visiter à la maison. Profitez des espaces communautaires mis à votre disposition pour les accueillir. Votre famille et vos amis sont les bienvenues en tout temps. La seule consigne est de respecter la tranquillité des lieux pour le repos des autres résidents.

Si vous prévoyez vous absenter du centre, nous vous demandons d'en informer le personnel afin que celui-ci prépare ce dont vous aurez besoin lors de la sortie tels médicaments, matériel de soins, ou autres, et au besoin, qu'il donne des consignes à la personne qui vous accompagnera.

Vie spirituelle

Une messe est célébrée à chaque semaine. Des célébrations de la parole, la communion et des moments de prières sont également offerts aux résidents. L'horaire des activités religieuses apparaît au calendrier des activités et est affiché près de la chapelle. Un prêtre ou un agent de pastorale peut vous visiter si vous le désirez. Le personnel de soins assurera le suivi de votre demande. Il va de soi que la liberté de religion de chacun des résidents est respectée.



Vous pouvez recevoir les personnes qui vous sont chères en tout temps

Loisirs

L'animatrice en loisirs planifie des activités vous permettant, ainsi qu'à vos proches, de vivre des moments privilégiés. La programmation des activités est affichée à chaque étage. En plus de divertir, les activités de loisirs sont une source de stimulation intellectuelle, motrice et sociale. Celles-ci peuvent être individuelles, en petits ou grands groupes. Les anniversaires du mois de même que les différentes fêtes thématiques sont soulignés en grand groupe. Les proches sont toujours bienvenus !

Coiffure et esthétique

Une coiffeuse se rend au centre à chaque semaine. Vous pouvez donner votre nom pour un rendez-vous. Si vous voulez que votre coiffeuse continue de vous coiffer, c'est à vous de faire les démarches auprès d'elle. Si elle accepte, elle devra vérifier si le salon de coiffure est libre au moment de sa visite.

À noter que les préposées aux bénéficiaires lavent et sèchent les cheveux, mais ne les coiffent pas par mise en plis ou thermobrossage (brushing).

Vous pouvez également demander à votre esthéticienne de vous traiter sur place.



Différentes activités vous sont proposées

Tabac

Pour des raisons de sécurité et de respect de la Loi sur le tabac, le seul endroit où il est permis de fumer pour les résidents est le fumoir spécialement aménagé à cette fin. Si aucun fumoir n'est aménagé dans votre centre, le personnel vous précisera les modalités.

Il est possible qu'une surveillance ou le port d'un tablier ignifuge soient requis lorsque vous fumez. Un horaire sera alors établi avec vous en fonction de la disponibilité du personnel accompagnant. Il en va de la sécurité de tous.

Les animaux de compagnie

À l'occasion, si vous le souhaitez, vos proches peuvent amener votre animal de compagnie. Les consignes à respecter sont que l'animal soit propre et en constante surveillance pour éviter qu'il aille seul vers d'autres résidents. Nous nous réservons le droit de limiter l'accès aux animaux dont le comportement pourrait perturber les résidents tels l'agressivité, l'aboiement ou la non obéissance au maître.

Infirmière, infirmière auxiliaire, préposée aux bénéficiaires

Une infirmière et des infirmières auxiliaires sont présentes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

L'infirmière évaluera votre situation de santé, planifiera vos soins et vous renseignera sur vos traitements et votre état. Principalement, c'est l'infirmière auxiliaire qui prodiguera les traitements et administrera les médicaments. De plus, une infirmière conseillère clinique interviendra dans les situations de soins plus complexes.

Des préposées aux bénéficiaires font également partie de l'équipe pour vous accompagner dans les activités de la vie quotidienne lorsque vous avez besoin d'aide.

L'une d'elles vous sera attitrée pour un meilleur suivi de vos soins d'assistance et pour répondre à vos questions. Si elle n'est pas en mesure de répondre, elle vous référera aux bonnes personnes ressources.

Médecin

Le médecin vous visitera au besoin. C'est l'infirmière qui fait le lien avec lui. Si vous ou votre représentant désirez rencontrer le médecin, vous pouvez lui adresser votre demande. Elle vous indiquera quand il se présentera au centre et le préviendra de votre demande.

Pharmacien

Les médicaments sont fournis par le CSSSB. Le pharmacien évaluera régulièrement la médication afin d'obtenir un effet optimal et de limiter les effets secondaires ou indésirables.

Exceptionnellement, certains médicaments pourraient devoir vous être facturés, ceci avec votre consentement ou celui de votre représentant. En cas de refus, une alternative sera envisagée.

Si vous avez besoin d'explications supplémentaires concernant votre médication, demandez au personnel d'organiser une rencontre avec le pharmacien.

Travailleuse sociale

L'hébergement porte en soi son lot de difficultés et plusieurs deuils y sont associés. La travailleuse sociale peut vous accompagner dans le processus d'adaptation à votre nouveau milieu de vie. Elle peut également intervenir si vous vivez une situation de crise et vous aider à trouver vos solutions pour traverser cette période difficile.

La travailleuse sociale est aussi qualifiée pour vous informer sur les différents régimes de protection tels mandat en cas d'inaptitude et curatelle privée ou publique pour ensuite vous accompagner dans les démarches relatives à ces différents régimes de protection.



Le pharmacien évaluera régulièrement votre médication

Nutritionniste

La nutritionniste fera votre évaluation alimentaire. Elle évalue les besoins de suppléments, assure le suivi des résultats de laboratoire et soumet ses recommandations. Elle évalue les problèmes de déglutition et propose les consistances et les méthodes d'alimentation pertinentes. Au besoin, elle vous rencontre pour de l'enseignement sur la diète ou le mode d'alimentation.



Votre évaluation alimentaire sera faite par une nutritionniste

Ergothérapeute et technicienne en réadaptation physique

À partir de différentes évaluations, l'ergothérapeute fera des recommandations visant à favoriser l'utilisation maximale de vos capacités dans vos activités de la vie quotidienne soit l'habillement, l'alimentation, l'hygiène et les déplacements.

Le travail de la technicienne en réadaptation consiste à établir votre portrait fonctionnel et à faire les recommandations appropriées pour vous aider à maintenir vos acquis ou à retrouver le plus possible votre autonomie. Elle intervient dans le processus de rééducation, par exemple après un AVC ou une fracture.

Ces deux professionnelles interviennent conjointement en prévention et dans le traitement de l'ankylose, de la douleur et des plaies.

Intervenante spécialisée en soins des pieds

Une intervenante spécialisée en soins des pieds se rend au centre environ une fois par mois ou selon les besoins. Ce service est offert sur référence de l'infirmière.

Équipe interdisciplinaire

Dans les jours ou les semaines suivant votre admission, différents intervenants spécialisés évalueront votre situation et vos besoins. Dans le mois qui suit votre admission, une rencontre sera organisée pour mettre en commun ces évaluations afin de déterminer les soins et services dont vous avez besoin. Vous serez invité à cette rencontre. Vous pourrez y être accompagné d'un proche. Si votre état ne vous permet pas d'y participer, avec votre accord, nous inviterons votre représentant.

Nous serons heureux d'échanger avec vous et votre représentant afin de convenir ensemble d'un plan d'intervention convenant à vos besoins et appliqué avec votre consentement.

Code d'éthique

Notre code d'éthique, basé sur la charte des droits des usagers, rappelle notre engagement à respecter vos droits. Celui-ci appelle également la clientèle à ses responsabilités. Nous vous invitons à en prendre connaissance.

Traitement des plaintes

Notre plus grand souhait est de vous donner satisfaction tout au long de votre séjour au centre. Toutefois, en cas d'insatisfaction, nous vous invitons à parler le plus tôt possible à la personne responsable sur place afin que la situation soit analysée rapidement et que des mesures soient prises pour la corriger.

Si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante à votre requête, une procédure de traitement des plaintes est en vigueur dans l'établissement. Le dépliant du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services fait partie des documents remis à l'accueil.

Soyez assuré que le traitement des plaintes est fait dans un esprit d'amélioration de nos services. Merci de nous aider à mieux vous servir.

Comité d'éthique clinique

Lorsque les soins ou les services donnés ou envisagés soulèvent des interrogations d'ordre éthique, les personnes ou leurs proches de même que le personnel, les gestionnaires ou les médecins peuvent alors consulter le comité d'éthique clinique.

Le rôle de ce comité est de stimuler la réflexion et d'éclairer les décisions sur des questions éthiques dans un contexte où les valeurs sociales et les pratiques médicales évoluent rapidement.

Vous en saurez davantage sur les indications et la façon de consulter ce comité en prenant connaissance du dépliant qui est joint aux documents d'accueil.

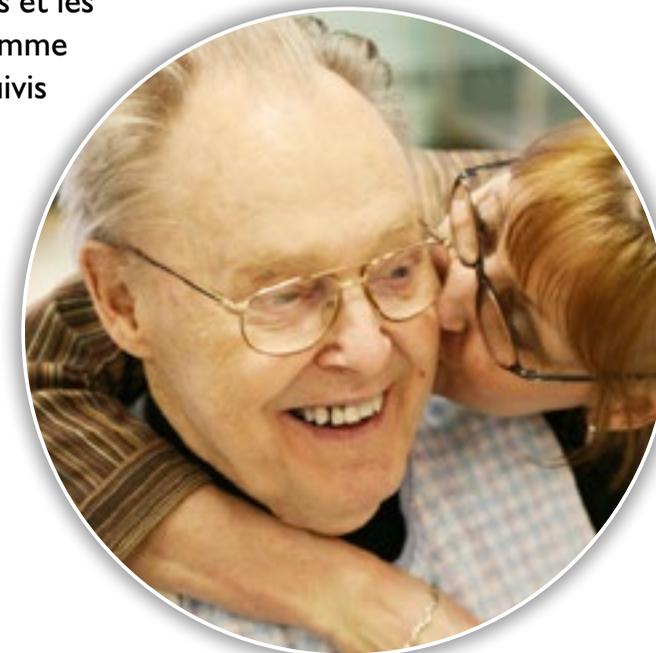


La mission des centres d'hébergement du CSSS de Beauce

La mission des centres d'hébergement du CSSS de Beauce est « *d'offrir de façon temporaire ou permanente, un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance, ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.* »

Contrairement à l'hôpital qui a une mission et une organisation de services visant l'investigation et le traitement actif, la mission du centre d'hébergement est de permettre à une personne qui ne peut retourner à la maison de poursuivre sa vie le plus normalement possible. Les traitements et les interventions de réadaptation sont offerts comme ils le seraient après un retour à domicile et suivis de manière attentionnée.

*Poursuivre sa vie
le plus normalement possible*



Philosophie d'intervention

Les services offerts sont fondés sur la philosophie d'humanité selon laquelle la personne en perte d'autonomie est une personne humaine à part entière qui mérite le respect et un accompagnement chaleureux dans toutes les étapes de sa vie.

En accord avec cette philosophie, les objectifs de l'équipe de soins sont :

- ✿ offrir à la personne hébergée des soins professionnels de qualité et personnalisés en tenant compte de ses besoins individuels et de ses habitudes antérieures selon une approche basée sur le respect et l'écoute;
- ✿ créer un milieu de vie chaleureux dans un environnement physique confortable respectant l'intégrité et la sécurité des résidents;
- ✿ soutenir les résidents et leur famille au moment de l'admission et tout au long du séjour;
- ✿ impliquer la personne hébergée et son représentant dans les décisions les concernant et leur permettre de prendre leurs responsabilités;
- ✿ intégrer la famille du résident dans son nouveau milieu de vie.

L'utilisation de la contention

En raison des risques élevés liés à l'utilisation de la contention et compte tenu des effets indésirables qu'elle provoque, la contention est utilisée en dernier recours lorsque aucune alternative n'est possible et que le risque de blessure est plus grand que les dangers qu'elle comporte.

C'est l'équipe interdisciplinaire qui convient de l'utilisation de la contention. L'installation d'une contention n'est pas une intervention anodine et la famille ne peut obliger l'équipe de soins à utiliser la contention s'il a été documenté qu'elle n'était pas justifiée ou conseillée dans la situation particulière du résident.

Pour bien en comprendre tous les enjeux, nous vous invitons à prendre connaissance de notre dépliant d'information sur le sujet.

Le risque de chute

Pour différentes raisons, les chutes sont fréquentes chez les personnes âgées. L'ajustement des médicaments, l'aménagement sécuritaire de la chambre, le retrait des pantoufles glissantes et l'entraînement à la marche sont autant d'interventions envisageables pour prévenir les chutes. Le risque de chutes est un élément qui fera partie des discussions portant sur le recours à la contention. La décision d'y recourir ou non sera prise en considérant la globalité de la personne, son moral autant que son physique. Ainsi, nous pourrions être amenés à prendre des risques « calculés ».



Convenir ensemble des interventions pour votre mieux-être

La prévention des infections

Même dans un milieu de vie, la prévention des infections est importante, car chacun a le droit d'être protégé contre les infections. Si vous avez un problème infectieux, des mesures seront prises pour éviter que l'infection ne se propage tels l'isolement temporaire à la chambre, le port d'un masque, de gants et de blouse par le personnel, et autres. Une infirmière en prévention des infections conseille le milieu sur les bonnes pratiques en prévention des infections. En fonction de la situation, nous vous demanderons, à vous et à vos proches, de respecter les consignes qui seront établies.

Les infections viennent parfois de l'extérieur. Notamment en période hivernale, l'influenza se propage très facilement et peut avoir des conséquences graves chez la clientèle âgée. Ainsi, nous demandons aux visiteurs qui ont des symptômes d'allure grippale de reporter leur visite.

Les soins en fin de vie

Le centre offre les soins palliatifs en fin de vie. À cette étape de vie, l'accompagnement et les soins visent le confort, le réconfort ainsi que le soulagement de la douleur et des symptômes d'inconfort. Des échanges avec le médecin sont parfois nécessaires pour comprendre les raisons des interventions ou de la non intervention dans certaines situations.



Des échanges avec le médecin sont parfois nécessaires pour comprendre les raisons des interventions

Le respect des choix du résident

Conformément à notre philosophie de soins, nous recherchons l'accord du résident avant de lui donner un soin. Nous croyons que les soins donnés dans la contrainte sont souvent plus nuisibles que bienfaisants pour le résident. C'est pourquoi nous demandons au personnel d'obtenir l'accord, même tacite, du résident avant de lui donner un soin, que ce soit un soin d'hygiène ou l'administration d'un médicament. Dans certaines situations, des stratégies de diversion peuvent être utilisées pour amener le résident à accepter le soin dans la douceur. S'il continue à refuser le soin, nous proposons de le reporter à un autre moment ou de trouver une alternative acceptable. Même les résidents qui présentent des déficits cognitifs ont leur mot à dire sur les soins qu'ils reçoivent.

Formalités administratives à l'admission

L'entrée au centre d'hébergement comporte un certain nombre de formalités administratives pour lesquelles vous aurez à rencontrer la technicienne administrative. Comme la journée de l'admission est très chargée, cette rencontre peut aussi avoir lieu dans les jours qui suivent l'admission.

Lors de la rencontre, la technicienne administrative complète le formulaire d'admission à l'intention du ministère afin que soit fixé le taux de contribution, c'est-à-dire le montant à payer au début de chaque mois, pour le mois à venir. Ce taux fixe également le pourcentage à payer pour les besoins spéciaux tels lunettes, prothèses dentaires, prothèses auditives, bas support, et autres.

À cette étape vous devrez présenter les documents suivants :

- 📄 photocopie du certificat de naissance;
- 📄 photocopie du livret de caisse ou de banque à jour;
- 📄 photocopie des certificats de dépôts à jour;
- 📄 photocopie de tout document attestant une source de revenus : pension canadienne ou étrangère, rentes, loyer, ou autres;
- 📄 photocopie de la dernière évaluation municipale si le résident possède une propriété.

Tous les biens mobiliers ou immobiliers et l'argent cédés au cours des deux dernières années doivent être déclarés.

Les personnes qui préfèrent ne pas déclarer leur situation financière peuvent le faire, mais se voient imposer le tarif maximal par le ministère.

Frais d'hébergement

Le tarif d'hébergement est fixé par le ministère et varie entre un minimum et un maximum établis en fonction de votre situation financière. Ces tarifs sont révisés à tous les trois mois. Si votre situation financière change, une révision du taux de contribution est possible. La technicienne administrative peut vous aider à faire la demande.

On vous remettra avec les documents d'accueil les derniers taux de contribution à jour publiés par le ministère.

En cas de décès ou de départ définitif vers un autre milieu de vie, un avis est envoyé sans délai au ministère et la partie du mois payée en trop est remboursée à la succession.

Lorsque vous êtes hospitalisé, votre lit est réservé en vue de votre retour. La contribution continue donc à être chargée. Les seuls motifs qui mettent fin au paiement de la chambre sont le décès ou l'orientation définitive vers un autre milieu de vie ou le domicile. Si vous ou votre représentant décidez de libérer la chambre pour mettre fin au paiement et qu'un retour en hébergement s'avère nécessaire, une nouvelle demande d'admission devra être faite. Les modalités de la liste d'attente s'appliqueront et il est possible que le temps d'attente doive se faire dans un autre centre.



L'entrée comporte un certain nombre de formalités



Annexe 1 / Comités et Fondation

Annexe 2 / Nos attentes face aux proches



Annexe 1

Comité « milieu de vie »

Dans chaque centre d'hébergement, des membres du personnel des différents secteurs se rencontrent environ une fois par mois pour promouvoir le concept « milieu de vie ». Celui-ci vise à rendre le milieu le plus chaleureux et humain possible afin que chaque résident se sente chez lui au centre.

L'implantation du concept milieu de vie est un projet évolutif qui touche tous les secteurs. Si vous avez des suggestions pour améliorer les services, veuillez les adresser aux membres du comité milieu de vie.

Comité des résidents de votre centre d'hébergement

Un comité de résidents est actif dans chaque centre. Ce comité a comme préoccupation le respect des droits des résidents et leur qualité de vie. En général, les membres sont des résidents ou des représentants de résidents, parfois même des bénévoles. Vous pouvez vous adresser à eux pour obtenir de l'information sur vos droits ou de l'aide dans vos démarches. N'hésitez pas à les contacter pour manifester votre intérêt à participer à ce comité.

Une liste des membres des différents comités est incluse dans le présent document.



*Promouvoir et défendre
les droits des usagers*

Comité des usagers du CSSSB

Ce comité regroupe toutes les clientèles desservies par le CSSSB. La promotion et la défense des droits des usagers est sa mission première. Un membre de chaque comité des résidents des différents centres représente la clientèle hébergée au sein du comité des usagers du CSSSB.

Comité des bénévoles

Des personnes offrent leur temps bénévolement à la clientèle hébergée. Elles ont une multitude de façons de se rendre utiles, notamment en aidant à la tenue d'activités de loisirs ou religieuses ou en faisant des visites d'amitié. Nous sommes toujours à la recherche de bénévoles. Les besoins sont tellement grands. Si des membres de votre famille ont le goût de s'investir dans ce genre de bénévolat, ils sont invités à le faire savoir à l'éducatrice spécialisée.

Fondation des CHSLD de Beauce

La mission de la Fondation des CHSLD de Beauce vise l'amélioration de la qualité de vie des personnes en perte d'autonomie par l'acquisition d'équipements ou des aménagements dont les coûts ne sont pas entièrement comblés par les sources traditionnelles de financement et ce, dans chacun des centres d'hébergement du CSSS de Beauce. Dans l'intérêt des résidents, nous vous invitons à soutenir cette fondation.

Annexe 2

Nos attentes face aux proches

Certaines familles vivent un déchirement lorsqu'elles confient les soins de leur proche au personnel d'un centre d'hébergement. Plusieurs membres de familles souhaitent pouvoir continuer à s'impliquer. Nous comprenons que chaque situation est unique et que chaque personne donnera selon sa mesure. Il n'y a pas d'obligation ni de jugement de notre part, juste une ouverture à accueillir vos proches et à leur permettre de poursuivre leur implication auprès de vous pour votre mieux-être et le leur.

Voici comment les proches peuvent continuer à s'impliquer lors du séjour du résident.

En ce qui concerne l'aménagement de la chambre et les besoins financiers et matériels, la famille :

- ✿ aide le résident à fournir les documents nécessaires à l'ouverture de son dossier administratif;
- ✿ prend entente avec la technicienne administrative et le personnel pour décider de la façon de procéder pour la coiffeuse et la gestion des dépenses;
- ✿ personnalise la chambre du résident en y apportant des objets tels télévision, radio, horloge, veilleuse, photos, cadres, et autres;
- ✿ peut conduire ou accompagner le résident;
- ✿ s'assure que les vêtements sont identifiés, fait la gestion des vêtements en retirant du garde-robe les vêtements qui ne conviennent plus ou qui sont hors saison, s'assure que les réparations sont faites et fait nettoyer les vêtements qui nécessitent un traitement particulier;
- ✿ fait réparer ou remplace les appareils défectueux;
- ✿ s'il y a lieu, procure des produits d'hygiène personnels au résident;



*Nous encourageons
l'implication de la famille*

- ✿ collabore à garder les lieux propres, classe les tiroirs de bureau ou la pharmacie lors des visites et surveillance, par exemple, l'accumulation de nourriture dans les tiroirs.

En ce qui concerne les soins de santé, la famille :

- ✿ délègue un représentant qui se charge de recevoir et transmettre l'information aux autres membres de la famille;
- ✿ comprend bien que le centre d'hébergement est un milieu de vie substitut et a des attentes réalistes en ce qui a trait à l'intensité thérapeutique et de réadaptation qui y est possible; les ressources étant établies en fonction de la mission d'hébergement;
- ✿ participe au besoin aux prises de décisions concernant la réanimation cardiorespiratoire, le niveau d'intensité thérapeutique, le recours à la contention, et autres;
- ✿ participe à l'élaboration du plan d'intervention et respecte les consignes qui y sont prévues dans l'intérêt du résident;
- ✿ peut conduire ou accompagner le résident à ses rendez-vous médicaux pour le sécuriser;
- ✿ avertit le personnel si le résident consomme d'autres médicaments ou substances que celles administrées par le personnel;

- ✿ fait part des goûts, des habitudes alimentaires et d'autres renseignements pertinents sur le résident afin de nous guider dans nos interventions;
- ✿ collabore à la prévention des infections en respectant les consignes affichées sur le lavage des mains, que ce soit en entrant et en sortant du centre ou en circulant d'une chambre à l'autre.

En ce qui concerne l'assistance dans les activités de la vie quotidienne et l'accompagnement, la famille :

- ✿ comprend l'importance pour la personne de conserver son autonomie et l'encourage à faire par elle-même ce qu'elle est toujours capable de faire;
- ✿ peut, au besoin, aider le résident à s'hydrater, à prendre sa collation ou à manger son repas;
- ✿ peut contribuer aux soins d'hygiène, coiffer, maquiller ou faire les ongles;
- ✿ participe aux activités en compagnie du résident, l'accompagne à l'extérieur ou l'encourage à se rendre au salon;
- ✿ stimule la conversation en donnant des nouvelles de l'extérieur au résident.



Vivre au
centre d'hébergement

Un milieu de vie qui vous ressemble