

Guide d'accueil

du nouveau résident et de sa famille



*6125, Boulevard Wilfrid-Hamel
Ancienne-Lorette (Québec)
G2E 5W2*

Table des matières

MOT DE BIENVENUE.....	3
HISTORIQUE	3
NOTRE MISSION	4
NOTRE VISION	5
ADMISSION.....	5
CONTRIBUTION FINANCIÈRE.....	5
SOINS ET SERVICES.....	6
Soins infirmiers et d'assistance sur 24 heures	6
Services médicaux et pharmaceutiques une fois par semaine et aux besoins	6
Travailleuse sociale-conseillère en milieu de vie	6
Service de réadaptation physique	6
Service d'animation loisirs	6
Vie spirituelle	7
Services alimentaires.....	7
Service de buanderie et d'entretien ménager.....	7
Service de transport.....	7
Services administratifs	7
SERVICES NON COUVERTS PAR L'ÉTABLISSEMENT	8
Coiffeuse	8
Soins des pieds spécialisés	8
Téléphonie, câblodistribution et abonnement à des journaux ou des revues	8
HORAIRES DES VISITES.....	8
REPAS POUR LES VISITEURS	8
RÉSERVATION D'UN SALON.....	8
ANNIVERSAIRES.....	9
FÊTES	9
EFFETS PERSONNELS.....	9
Vêtements.....	9
OBJETS DE VALEURS	9
AMÉNAGEMENT DE VOTRE CHAMBRE	9
COMITÉ DES USAGERS.....	9
BÉNÉVOLES.....	10
COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES	10
PRÉVENTION DES INFECTIONS.....	10
GESTION DES RISQUES	11
MESURES DE CONTRÔLES	11
PLAN DES MESURES D'URGENCE	11
CAPTURE D'IMAGE	11
MOT DE LA FIN	12

MOT DE BIENVENUE

La direction et le personnel du CHSLD Sainte-Monique vous souhaitent la plus cordiale bienvenue. C'est avec plaisir que nous vous accueillons dans votre nouveau milieu de vie. Notre personnel demeure toujours à votre entière disposition et son plus vif désir est de vous rendre heureux.

Afin de faciliter votre intégration, nous mettons à votre disposition ce guide d'accueil contenant des informations utiles. Nous vous invitons à le lire attentivement et, si nécessaire, nous nous ferons un plaisir de répondre à vos interrogations.

HISTORIQUE

L'hôpital Sainte-Monique a été créé en 1957 par monsieur Lucien Simard. Celui-ci a agrandi le motel « Old Mill Lodge » afin d'accueillir une clientèle qualifiée de A-1. Avec l'arrivée du régime d'assurance maladie du Québec, le Centre est devenu un hôpital de soins prolongés.

En 1970, l'hôpital a été acheté par monsieur Maurice Bégin qui, en favorisant la syndicalisation du personnel, a permis à ceux-ci de devenir des employés du réseau et de recevoir les mêmes conditions de travail que les employés du secteur public.

Monsieur Bégin a été président de l'Association des établissements privés conventionnés pendant plusieurs années. Tout au long des années, monsieur Maurice Bégin a contribué à la modernisation et l'amélioration de l'hôpital : entre autres réalisations, il a construit les galeries, la descente pour handicapés, en plus de convertir la chapelle de l'entrée en bureau administratif.

En 1988, madame Andrée Bégin, fille de monsieur Maurice Bégin, a racheté l'hôpital Sainte-Monique. Celui-ci est devenu un Centre d'hébergement et de soins de longue durée.

En 1991, madame Bégin a fait installer un ascenseur pouvant desservir les étages. Pour ce faire, le troisième étage, qui logeait cinq résidentes, a été agrandi pour abriter dix résidentes, ce qui a entre autre permis de convertir les salles de quatre en salle de trois ainsi que de déménager les résidentes des chambres affectées par la construction de la tour de l'ascenseur. Madame Bégin a aussi aménagé un chapiteau sur le terre-plein du stationnement afin de pouvoir offrir des activités de loisirs à l'extérieur.

En 2010, les bains tourbillons de 1978 ont été remplacés par des bains Arjo. Au début des années 2000, tous les lits ont été remplacés par des lits électriques et des lève-patients au plafond ont été installés dans toutes les chambres ainsi que dans les salles de bains tourbillon.

En 1992, l'hôpital Sainte-Monique a présenté à la Régie Régionale de Québec son premier projet d'agrandissement de l'établissement sur son terrain au 4805 Boulevard Hamel, Les Saules. Pour faire suite à la réponse de la Régie Régionale, à savoir que notre demande était irrecevable dû au trop grand nombre de patients sur le territoire Québec Métro, l'hôpital Sainte-Monique a donc répondu à la Régie Régionale qu'elle était prête à s'installer dans le territoire que choisirait la Régie Régionale. La Régie Régionale ayant indiqué qu'il n'y avait aucune place disponible sur le

territoire de Sainte Foy, l'hôpital Sainte-Monique a présenté un projet de relocalisation sur un terrain au sud de Sainte-Foy, près de l'avenue Le Gendre.

Le 22 décembre 1993, l'hôpital Sainte-Monique recevait l'approbation de son projet de relocalisation à Sainte-Foy de la part du Ministre de la Santé et des Services Sociaux, monsieur Marc-Yvan Côté.

En février 1994, à la suite du changement de gouvernement, le projet est mis sur la glace en attendant l'approbation du nouveau Ministre de la Santé et des Services Sociaux.

En 1998, l'Agence de la Santé et de Services Sociaux proposait la fusion de l'hôpital Sainte-Monique et du Centre Hospitalier Saint-Sacrement Ltée afin de réaliser un projet de 128 lits sur le site du Centre Jeunesse Tilly à Sainte-Foy. Le 7 juin 2002, la ministre de la Santé et des Services Sociaux, madame Pauline Marois, autorisait la réalisation du projet à condition que les deux établissements acceptent la fusion et que leurs bâtisses existantes ne servent plus à héberger des résidents. Quelques mois plus tard la Ministre Marois demandait à Sainte-Monique de mettre un terme à la fusion avec Saint-Sacrement Ltée afin de construire Le Boisé qui était une urgence et que Sainte-Monique devenait la priorité régionale pour une relocalisation.

En 2012, le ministre Yves Bolduc autorisait la relocalisation de l'hôpital Sainte-Monique sur le Boulevard Wilfrid-Hamel à l'Ancienne-Lorette.

C'est en octobre 2018 que se fit l'aménagement dans les nouvelles installations. L'aménagement des lieux fût mûrement réfléchi : vastes corridors afin de permettre aux résidents de circuler librement, large fenêtrage et aménagement extérieur par souci de favoriser la relation avec l'environnement extérieur. C'est aussi à ce moment que le nom CHSLD Sainte-Monique fût adopté.

NOTRE MISSION

Notre mission s'inscrit à l'intérieur de la définition que donne la Loi 120 :

« La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée 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.

À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, sur référence, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations.

La mission d'un tel centre peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour ou d'un hôpital de jour (Art. 83) et spécifiquement d'offrir des soins de courte durée d'urgence et des services diagnostiques. »

Afin que la personne puisse s'épanouir pleinement et vivre, le CHSLD Sainte-Monique s'engage à créer un milieu de vie chaleureux et familial. Conséquemment, notre mission est d'offrir des

services personnalisés et un milieu de vie adapté aux besoins, aux intérêts et aux habitudes des résidents admis.

Nous sommes une vitrine Alzheimer depuis janvier 2017. De fait, toutes les résidentes et tous les résidents qui sont admis dans notre établissement vivent avec une maladie d'Alzheimer ou une maladie apparentée, aussi nommées *Troubles neurocognitifs majeurs*. ~~Tout~~ Le personnel (soignant, de soutien, administratif et du service alimentaire), ainsi que l'ensemble de nos bénévoles ont suivi une formation sur l'approche en contexte de maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées, formation offerte par le Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec.

Ainsi, c'est en fonction de ces valeurs que le fait d'accueillir, de soigner et de servir la clientèle prend tout son sens, et ce, tout au long du processus d'accompagnement de la personne et de ses proches, à partir de son admission jusqu'aux derniers moments de sa vie.

NOTRE VISION

« Dans le respect de ce que vous êtes! »

Toute l'équipe du CHSLD Sainte-Monique adopte l'approche milieu de vie. La personnalisation des soins qui en découle exige une grande compréhension et une attitude empathique de la part de chaque membre de notre personnel et de nos bénévoles.

Ainsi, le respect du rythme, des préférences, du sommeil, de l'identité et de la dignité de chacun des résidents sont les bases qui guident nos actions et nos interventions. Notre culture de soins est centrée vers la personne, selon ses besoins.

ADMISSION

Toute personne voulant être admise dans notre établissement doit nous être désignée par le CIUSSS de la Capitale-Nationale. Des critères d'admission précis guideront l'analyse et la décision du mécanisme d'accès à l'hébergement du CIUSSS, comme le fait de vivre avec un diagnostic de trouble neurocognitif majeur.

Lors de l'admission, un intervenant accueille le nouveau résident et ses accompagnateurs. Il informe le résident, le rassure et le guide dans son nouveau milieu de vie. Il l'accompagne à sa chambre, le présente au personnel et effectue une visite des lieux.

Les cartes d'hôpital, d'assurance maladie et d'assurance sociale sont remises à l'infirmière qui les conserve tout au long de leur séjour.

CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Le coût d'hébergement est fixé par la Direction de la contribution et de l'aide financière de la Régie de l'assurance maladie du Québec selon le revenu de la personne hébergée. Les renseignements pertinents vous seront fournis lors de l'admission.

SOINS ET SERVICES

Différents services sont offerts afin de répondre à vos besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels :

Soins infirmiers et d'assistance sur 24 heures

Présence du personnel 24 heures par jour pour assurer bien-être et sécurité. Vous pouvez compter sur une équipe des soins infirmiers et d'assistance pour les besoins de santé et besoins personnels : gestion de la médication, soins d'hygiène, habillement, déplacement, etc. Cette équipe est composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de préposé(e)s aux bénéficiaires.

Services médicaux et pharmaceutiques une fois par semaine et aux besoins

Le suivi médical est assuré par le médecin qui a pris en charge votre dossier lors de votre admission. La fréquence des visites est d'une fois par semaine et selon les besoins.

Une pharmacienne est sur place une fois par semaine. Les médicaments prescrits sont distribués par le personnel infirmier.

Travailleuse sociale-conseillère en milieu de vie

Notre centre bénéficie des services d'une travailleuse sociale-conseillère en milieu de vie qui accompagne et soutient les résidents et leurs familles. Son rôle est d'offrir un soutien psychosocial adéquat aux résidents et leurs proches lors de situations difficiles. De plus, elle organise et assure la réalisation, la révision et l'application du plan d'intervention interdisciplinaire.

Service de réadaptation physique

Lors de votre admission, une technicienne en réadaptation physique, membre de l'Ordre professionnel de la physiothérapie, fera votre évaluation à la sécurité. Elle s'assurera que des moyens sont pris pour favoriser des déplacements sécuritaires. Ces services incluent aussi les programmes de réadaptation prescrits ainsi que l'attribution d'aides techniques à la mobilité pour toute la durée de votre séjour. Les thérapeutes travaillent en collaboration avec l'équipe soignante ainsi qu'avec d'autres centres tels que l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ) pour maximiser le bien-être de la personne tant au niveau physique, psychologique que social.

Service d'animation loisirs

Une responsable des loisirs organise diverses activités. De nombreux bénévoles se joignent à l'équipe afin d'assister aux différentes activités. Sept jours par semaine, les résidents qui le désirent peuvent participer aux différentes activités telles que bingo, musique, cinéma, zoothérapie, lecture, bricolage, etc.

La programmation figure toujours à l'avance dans le journal de l'établissement, *L'Étoile de Sainte-Monique*. Vous pouvez donc vous joindre à nous pour ces activités. Notre centre est aussi membre de la Fédération Québécoise du Loisir en Institution.

Vie spirituelle

Nous nous engageons à respecter votre choix spirituel et à faciliter la pratique de votre vie spirituelle. Ainsi, les résidents peuvent recevoir les services spirituels reliés à leurs croyances. Par exemple, il vous est possible de recevoir la visite du Prêtre, du Ministre du culte ou du Pasteur de la dénomination religieuse qui vous correspond. Tous les jeudis après-midi, le service de la pastorale offre la possibilité aux résidents d'assister à une célébration eucharistique. Au cours de cette visite, les résidents peuvent aussi recevoir la communion à leur chambre s'ils le désirent.

Services alimentaires

À l'admission, une cueillette d'information est complétée par l'infirmière afin de respecter vos habitudes alimentaires, vos goûts, vos aversions et vos diètes spécifiques. De plus, une nutritionniste assurera une évaluation et une surveillance de votre état nutritionnel.

Des menus diversifiés, approuvés par la nutritionniste et répondant à vos besoins spécifiques, sont servis.

Service de buanderie et d'entretien ménager

Vos vêtements personnels sont lavés sans frais par la buanderie de *Servi-Text*, pour tous les vêtements allant à la laveuse-sécheuse uniquement. Tous les autres types de vêtements doivent être pris en charge par les proches. Vous pouvez cependant faire vous-même la buanderie, il suffit d'informer le personnel. Nous ne sommes pas responsables de la perte ou du bris du linge personnel. Assurez-vous d'avoir des vêtements en quantité suffisante, adaptés aux saisons et à vos besoins particuliers. Tous les vêtements personnels doivent être identifiés.

Des préposées à l'entretien ménager assurent quotidiennement la propreté et la salubrité des lieux.

Service de transport

Lorsque vous avez besoin de vous déplacer pour recevoir certains traitements ou services médicaux dans un autre établissement, l'établissement défraie le coût du déplacement.

Services administratifs

Pour vous guider concernant les questions administratives.

SERVICES NON COUVERTS PAR L'ÉTABLISSEMENT

Il vous est possible de recevoir certains services au Centre par des intervenants qui ne sont pas à l'emploi de l'établissement, mais vous devez en assumer les frais puisque ceux-ci ne sont pas couverts par la contribution que vous verser mensuellement.

Coiffeuse

Une coiffeuse offre ses services aux résidents et résidentes du CHSLD Sainte-Monique. Notre salon de coiffure est situé au rez-de-chaussée de notre établissement.

Soins des pieds spécialisés

Au besoin, une infirmière en soins des pieds viendra vous prodiguer les soins adéquats.

Téléphonie, câblodistribution et abonnement à des journaux ou des revues

Il est possible de disposer d'une ligne téléphonique personnelle ou du système de câblodistribution en défrayant la totalité des coûts qui s'y rattachent. Les démarches pour obtenir ces services doivent être entreprises par vous ou par un de vos proches.

Les mêmes règles s'appliquent pour les journaux ou revues auxquels vous aimeriez vous abonner. En cas d'abonnement à un périodique, il est important d'en aviser l'infirmière.

HORAIRES DES VISITES

Les visiteurs sont bienvenus en tout temps. Cependant, nous comptons sur la collaboration des visiteurs afin de respecter les moments de repos et de soins personnels du résident.

REPAS POUR LES VISITEURS

Il est possible de prendre un repas à notre service alimentaire. Pour ce faire, vous devez le réserver auprès de l'infirmière au moins deux heures à l'avance. Vous devez payer votre repas à l'accueil durant les heures de bureau (lundi au vendredi, entre 8h30 et 16h30). Si vous prévoyez manger le soir ou la fin de semaine, vous pouvez acheter à l'avance un coupon repas ou une carte repas de 20\$ durant la semaine.

Comme nous n'avons pas une grande cuisine de production, nous ne sommes pas en mesure d'offrir la réservation de repas aux visiteurs lors des occasions spéciales (par exemple, à Noël, Pâques, Fête des mères et des Pères, etc.).

RÉSERVATION D'UN SALON

Il est possible pour le résident et ses proches de réserver un salon à l'occasion de fêtes ou de réunions diverses. À chaque étage, il y a un petit salon fermé. Vous pouvez le réserver en vous adressant à l'infirmière.

Il est possible de réserver la grande salle au rez-de-chaussée. Pour se faire, vous devez vous adresser à un des membres de l'équipe administrative. Il est important de noter que les activités du service animation loisirs ont priorité dans la grande salle.

ANNIVERSAIRES

À chaque mois, les résidents se rassemblent afin de souligner les anniversaires. Un gâteau ainsi que des breuvages sont offerts par le centre.

FÊTES

À l'occasion de Noël, de la Saint-Valentin, de la fête des Pères, de la fête des Mères, etc., une fête est organisée. D'ailleurs, chaque année, une grande fête est organisée pour souligner Noël. Tous les résidents peuvent inviter les proches qu'ils désirent. Souper et breuvage sont servis à tous pour l'occasion!

EFFETS PERSONNELS

Vêtements

Vous devez fournir vos vêtements identifiés, selon vos habitudes et vos besoins particuliers (adaptés), et ce, en quantité suffisante. Nous vous invitons à faire le ménage et la rotation des vêtements, selon les saisons ou s'ils ne conviennent plus.

Il est important de poursuivre l'identification des vêtements tout au long du séjour de votre proche.

OBJETS DE VALEURS

Nous vous recommandons fortement de ne pas apporter des biens de grande valeur ou de garder d'importantes sommes d'argent dans votre chambre. Nous ne sommes pas responsables des bris ou des pertes.

AMÉNAGEMENT DE VOTRE CHAMBRE

Le mobilier de la chambre est fourni par l'établissement. Lors de l'admission, un document intitulé « Entente de fonctionnement aménagement de la chambre » vous est remis. Il est important de bien respecter cette entente.

Afin de garantir la disponibilité des services d'hébergement et de soins de longue durée, il est à noter que le Ministère de la santé et des services sociaux demande de libérer les chambres dans un délai de 24 à 48 heures suivant le départ définitif d'un résident. Nous serons alors disponibles pour vous offrir notre soutien et vous accompagner durant cette période.

COMITÉ DES USAGERS

Le mandat du Comité est d'être le gardien des droits des usagers. Composé de résidents(es) et de proches, il agit comme porte-parole auprès des autorités du Centre en vue de l'amélioration constante de la qualité de vie des usagers.

Votre Comité est là pour vous, n'hésitez pas à vous adresser à un de ses représentants. Un cadre présentant chacun d'eux est d'ailleurs affiché à l'entrée de l'établissement.

BÉNÉVOLES

Les familles qui désirent s'impliquer comme bénévoles sont les bienvenues et peuvent contacter la technicienne aux loisirs pour plus d'information.

COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Si vous avez des insatisfactions, nous vous invitons, dans un premier temps, à en discuter avec l'infirmière chef de l'étage. Si votre insatisfaction persiste, vous devez vous adresser en second lieu à la Direction des soins infirmiers. En troisième lieu, vous pouvez vous adresser à la Direction générale.

Il vous est aussi possible d'adresser une plainte écrite ou verbale à la commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Pour accueillir votre plainte, la commissaire doit avoir la preuve que vous avez franchi les trois étapes précédentes. Un document qui explique clairement le rôle de celle-ci vous est remis dans la pochette d'accueil.

PRÉVENTION DES INFECTIONS

Au CHSLD Sainte-Monique, la prévention et le contrôle des infections est prioritaire et pour assurer la sécurité des résidents, nous comptons sur la collaboration de tous.

Les pratiques de base sont les moyens utilisés pour réduire le risque de transmission d'infections réelles ou potentielles. Parmi celles-ci, l'hygiène des mains est la plus importante et la pierre angulaire de la prévention des infections. Les mains sont et demeurent l'agent de transmission de micro-organismes le plus important.

Vous devez utiliser la solution hydro-alcoolique qui se trouve dans chaque chambre, ou l'eau et le savon si vos mains sont visiblement souillées.

Chaque fois que l'on se demande si on doit se laver les mains....on doit le faire !!

Que nous soyons soignants, résidents, employés ou visiteurs, nous sommes tous directement concernés par cet acte si simple. En entrant dans l'établissement, avant et après un soin à un résident, avant et après s'être alimenté, après être allé à la salle de toilette, après s'être mouché et avant de quitter l'établissement nous devons tous procéder à l'hygiène des mains.

Il peut arriver que des précautions additionnelles s'ajoutent aux pratiques de base lorsqu'un agent pathogène est identifié ou soupçonné. Une affiche est alors apposée devant la porte du résident pour une période de temps déterminée. Il est de la responsabilité de chacun de respecter en tout

temps les précautions à prendre dans de tels cas.

Pour éviter de transmettre des infections aux résidents, il est important que tous respectent ces consignes :

- ✓ si vous tousssez,
- ✓ si vous faites de la température,
- ✓ si vous présentez des symptômes de gastro-entérite (vomissements, diarrhées),
- ✓ si vous présentez d'autres symptômes infectieux,

****IL EST ALORS IMPORTANT DE REMETTRE VOTRE VISITE À PLUS TARD.**

GESTION DES RISQUES

Nous sommes tenus de vous informer dans les meilleurs délais de tout accident vous concernant et pour lequel vous avez subi des conséquences (chutes, erreur de médicaments, etc.).

MESURES DE CONTRÔLES

Nous avons le souci constant d'assurer votre sécurité et votre confort dans le respect de votre liberté. Pour ce faire, nous n'appliquons des mesures de contrôles (ridelles de lit, ceinture au fauteuil, etc.) qu'en dernier recours et toujours avec votre consentement.

PLAN DES MESURES D'URGENCE

Le centre d'hébergement se veut un milieu de vie aussi sécuritaire que possible. Plusieurs mesures sont donc prises afin que vous puissiez bénéficier d'un environnement sécuritaire (tournée de sécurité, système d'alarme d'incendie, système de portes codées, etc.). Les intervenants sont formés pour agir en cas de besoin.

****Nous vous invitons à être très vigilant lorsque vous entrez ou sortez de l'établissement afin d'éviter que des résidents présentant des déficits cognitifs puissent profiter de ces occasions pour sortir de l'établissement.**

CAPTURE D'IMAGE

Considérant les règles entourant le droit à la confidentialité et considérant l'article 36 du Code civil par rapport au respect de la réputation et de la vie privée, lors de vos visites vous pouvez photographier ou filmer votre proche mais votre capture d'image doit s'y restreindre. Il est strictement interdit de prendre des photos ou des vidéos des résidents et des résidentes de notre établissement.

MOT DE LA FIN

Le Centre d'hébergement et de soins de longues durées (CHSLD) Sainte-Monique est un milieu de vie centré sur les relations entre résidents, familles, proches, bénévoles, intervenants et gestionnaires. De ces relations, doivent émerger mutuellement un sentiment de respect et de confiance, de façon constante.

Il nous fait plaisir de vous accueillir et soyez assurez que nos efforts seront déployés afin d'adapter l'environnement et nos interventions en fonction des besoins, des goûts et des intérêts de votre proche.

À bientôt!

La direction et le personnel du CHSLD Sainte-Monique

