



# *Bienvvenue chez vous!*

## *Guide d'accueil*





# Table des matières

## Le mot du directeur général

**Notre mission** 7

**Notre philosophie d'intervention** 7

## Section 1

**Votre nouveau logis** 9

Votre chambre 9

Les objets de valeur 10

La télévision par câble 10

La téléphonie 11

L'entretien de votre chambre 11

Vos articles personnels 11

Vos besoins spéciaux 12

L'usage du tabac pour les résidents 12

Les pourboires et les cadeaux 12

Votre environnement 13

## Section 2

**Les soins et les services d'assistance** 15

Vos soins médicaux 15

Les médecins traitants 15

Vos soins infirmiers et d'assistance 15

Le comité d'éthique clinique 16

Les services de réadaptation physique 17

L'infirmière clinicienne en prévention des infections 17

La nutritionniste 18

Vos besoins en médicaments 18

Un personnel compétent 18

Une collaboration essentielle de votre part 18

Vos soins personnels	19
Coiffure	19
Dentiste	19
Soins des pieds (podologue)	19
<b>Section 3</b>	
<b>Votre vie sociale</b>	<b>21</b>
Le service d'animation du milieu de vie	21
L'équipe de bénévoles	22
La pastorale et l'accompagnement spirituel	22
L'accompagnement en fin de vie	23
Comment faire un don à l'établissement ?	23
<b>Section 4</b>	
<b>Les services complémentaires</b>	<b>25</b>
Le respect du sommeil	25
Vos repas et collations	25
Vos vêtements	26
Votre courrier	27
Les journaux	27
Le transport et l'accompagnement	28
L'utilisation du condominium	28
<b>Section 5</b>	
<b>Votre admission</b>	<b>29</b>
L'entrevue d'accueil	29
Les formalités lors de votre admission	29
Les frais d'hébergement	30
L'administration de vos dépenses personnelles (petite caisse)	31
Les tâches du répondant de chaque résident	31

## **Section 6**

<b>Vos visiteurs</b>	<b>33</b>
Les heures de visites	33
La carte d'accès	33
Le stationnement	33
L'usage du tabac pour les visiteurs et le personnel	34
Les repas pour les visiteurs	34

## **Section 7**

<b>Le comité des usagers</b>	<b>37</b>
Son rôle	37
Sa composition (2008-2011)	37

## **Section 8**

<b>La protection de vos droits</b>	<b>39</b>
Le régime d'examen des plaintes	39
Qui peut présenter une plainte?	39
À qui adresser une plainte?	39
Puis-je avoir de l'aide pour formuler une plainte ?	40
Est-ce qu'il existe un formulaire de plainte ?	40
Existe-t'il un autre recours ?	40

## **Section 9**

<b>Votre répertoire téléphonique</b>	<b>41</b>
<b>Votre répertoire téléphonique (suite...)</b>	<b>42</b>





## *Le mot du directeur général*

Chers résidents,

Le Centre d'hébergement du Boisé est votre nouvelle résidence et nous sommes très heureux de vous y accueillir. Nous désirons que vous vous sentiez ici chez vous et, dans le but de favoriser votre intégration et votre bien-être, nous allons y mettre toutes nos énergies.

**C'est votre maison.** Vous avez le droit d'exprimer vos besoins personnels et vos attentes, de nous faire connaître vos goûts, vos préférences et vos choix. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour y répondre. Votre participation aux décisions vous concernant est importante pour nous et **nous vous invitons à exprimer votre point de vue.**

Nous sommes inscrits dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Ainsi, nous cherchons constamment à améliorer la qualité de nos services. Notre porte est ouverte pour vous en tout temps. N'hésitez pas à nous contacter pour toute information ou encore pour répondre à vos questions. Nous nous engageons à vous donner l'information dans les plus brefs délais.

Bienvenue chez vous!

Stéphane Pichette,  
Directeur général

418-781-0471 (poste 11)



## Notre mission

Notre mission est d'offrir un milieu de vie de qualité et sécuritaire aux adultes et aux personnes âgées qui ne sont plus en mesure de vivre à la maison, en leur fournissant une gamme de services intégrés de santé et de services sociaux, notamment des services d'évaluation, de traitement, de réadaptation, d'accompagnement et d'hébergement, qui respectent les besoins, les goûts, les habitudes et les valeurs des personnes et de leur famille, et ce, en vue d'assurer leur bien-être et leur épanouissement.

## Notre philosophie d'intervention

Notre façon d'intervenir se fonde sur notre vision d'un service qui s'intéresse avant tout au bien-être des résidents. Tous les intervenants du Centre sont mobilisés autour d'un idéal à atteindre :

### **Offrir les meilleurs services aux résidents**

Pour ce faire, tous les intervenants du Centre mettent en place les conditions pour que les résidents :

- ◆ conservent et développent leur autonomie;
- ◆ exercent leur liberté de décider et de choisir;
- ◆ jouissent d'une relation humaine de qualité;
- ◆ maintiennent des liens significatifs avec leur famille, leurs proches et la collectivité;
- ◆ reçoivent les services de qualité requis par leur condition;
- ◆ soient respectés dans leurs droits;
- ◆ bénéficient d'un ensemble d'activités visant leur qualité de vie;
- ◆ disposent du temps requis pour réaliser les activités à leur rythme.





# Section 1

## Votre nouveau logis

### Votre chambre

**C'est votre chez vous.** Afin d'y être à l'aise et heureux, vous pouvez apporter vos objets personnels et décorer votre chambre à votre goût tout en respectant certains principes.

Nous fournissons la penderie, la commode, la table de chevet, la table de lit et le lit électrique.

Vous pouvez apporter : téléviseur, radio, fauteuil préféré (s'il est sécuritaire pour vous), bibelots, douillette. Vous pouvez placer sur les murs vos cadres, vos photos, ou tout autre objet qui ne nécessite qu'un petit crochet sur le mur.

Une demande écrite doit être déposée auprès du directeur général, monsieur Stéphan Pichette au 418-781-0471 (poste 11) dans les cas suivants :

- ◆ L'installation d'effets personnels qui entraînent un trou important dans un mur;
- ◆ L'installation d'un appareil électrique autre qu'un téléviseur, un radio, un magnétoscope ou un lecteur de CD/DVD;
- ◆ L'ajout de tout mobilier autre que votre fauteuil.

Vous pouvez aussi installer un petit réfrigérateur dans la chambre, mais celui-ci ne doit pas dépasser 3,2 pieds cubes. Vous devez d'abord en faire la demande auprès de la personne responsable de la comptabilité au 418-781-0471 (poste 15) pour convenir de l'installation, de l'entretien et de la réparation de votre appareil. Vous ou votre famille vous engagez à assurer l'entretien de son intérieur et veillerez à ce que les denrées soient en bon état et non périmées afin d'éviter toute intoxication alimentaire.

Pour des raisons de sécurité, pour vous et pour l'établissement, l'installation d'un four micro-ondes ou d'une bouilloire dans la chambre n'est pas autorisée. Par contre, ces appareils sont disponibles dans chaque cuisinette d'étage.

Enfin, il faudra vous assurer que vos objets personnels n'engendrent pas un risque pour votre sécurité ou celle du personnel, ou encore qu'un trop grand nombre d'objets nuisent au travail des personnes qui vous soignent ou à l'entretien adéquat de votre chambre. Si tel devait être le cas, nous vous demanderions alors de les retirer. Si vous avez un doute, n'hésitez pas à demander conseil au personnel au moment de votre installation.

### **Les objets de valeur**

La police d'assurance du Centre d'hébergement du Boisé ne couvre pas les bijoux et les manteaux de fourrure. Afin de prévenir les incidents touchant ces objets, nous recommandons que les résidents n'aient pas en leur possession de bijoux de valeur ou de manteaux de fourrure.

Si vous désirez garder ces objets de valeur à la chambre, nous vous informons que l'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de bris, vol ou de perte. Si vous insistez pour les garder, il est très important de les remettre dans un tiroir avec serrure de la commode ou de la table de nuit.

Il est cependant possible que ces objets soient couverts à l'intérieur de la police d'assurance habitation d'un membre de la famille en le précisant clairement lors du renouvellement. Nous vous suggérons fortement d'avoir une preuve de la possession de l'objet ainsi que de sa valeur pour faciliter une possible réclamation à vos assurances.

### **La télévision par câble**

Le service de câblodistribution est offert à tous les résidents au coût de 29 \$ par mois. Ce montant est sujet à changement sans préavis lorsque Vidéotron modifie ses tarifs.

Madame Marie-Claude Demers 418-781-0471 (poste 15) est la personne à contacter pour obtenir ce service. Elle vous fera remplir un formulaire pour indiquer votre accord ou votre refus de ce service lors de la première rencontre

suite à votre admission. Vous pouvez également opter de vous abonner à ce service plus tard.

Si vous adhérez à ce service, vous vous engagez à défrayer le coût le 1<sup>er</sup> de chaque mois.

Le mois durant lequel vous êtes admis est gratuit jusqu'au 1<sup>er</sup> du mois suivant. Par contre, le mois durant lequel vous quittez l'établissement n'est pas remboursable.

### **La téléphonie**

Pour recevoir le service téléphonique à la chambre, vous devez en faire la demande auprès de la compagnie de votre choix. Les frais reliés à ce service seront entièrement assurés par vous. C'est également votre responsabilité de l'annuler lorsque vous quittez l'établissement.

### **L'entretien de votre chambre**

Le service de l'entretien sanitaire assurera quotidiennement l'entretien de votre chambre et des lieux environnants.

Si le cœur vous en dit, vous pouvez apporter votre touche personnelle à cet entretien. Vos proches pourront également être invités à contribuer si vous décidez d'apporter avec vous vos collections d'objets. Dans ce cas, nous vous fournirons le matériel et les produits nécessaires.

### **Vos articles personnels**

Voici la liste des articles personnels que nous vous conseillons d'apporter :

- ◆ Brosse à cheveux;
- ◆ Brosse à dents;
- ◆ Crème à raser;
- ◆ Peigne;
- ◆ Coupe-ongles;
- ◆ Lime à ongles;
- ◆ Capsules effervescentes pour les prothèses dentaires;

- ◆ Rasoir;
- ◆ Horloge ou réveille-matin.

Nous fournissons gratuitement les mouchoirs, le savon, le shampoing, la pâte dentifrice et le déodorant. Par contre, si vous désirez une marque précise, vous devrez l'acheter vous-même.

### **Vos besoins spéciaux**

Il est possible qu'une partie des coûts reliés à vos besoins spéciaux sur ordonnance puisse être assumée par le Centre, notamment ceux liés aux appareils suppléant à une déficience physique, aux lunettes, aux prothèses auditives, aux prothèses dentaires, aux chaussures orthopédiques, etc. Selon le montant du supplément de revenu garanti que vous recevez, nous pourrions vous dire si vous êtes éligible à ce programme et quelle sera la proportion du coût que vous aurez à déboursier. L'analyse du dossier sera faite par la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) qui déterminera votre admissibilité selon les exigences établies par la directive du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

### **L'usage du tabac pour les résidents**

Nous avons une politique très précise sur ce sujet et il est important que vous en preniez connaissance. Vous devez signer une entente qui indique clairement votre engagement à respecter cette politique.

Il n'y a pas de fumoir dans l'établissement et le seul endroit qui vous est désigné est votre chambre. Si votre état de santé nécessite l'utilisation de concentrateur d'oxygène, le privilège de fumer vous sera alors retiré.

Lors de votre admission ou selon l'évolution de votre état de santé, le niveau de risque relié à cette activité sera évalué par les intervenants. Si le niveau de risque est élevé et qu'il requiert la présence d'un membre du personnel en tout temps lorsque vous fumez, le nombre de cigarettes sera limité à trois (3) par jour. La politique sur l'usage du tabac est incluse dans la pochette d'accueil.

### **Les pourboires et les cadeaux**

Les employés ne sont pas autorisés à accepter des pourboires ou des cadeaux personnels. Cependant, nous acceptons qu'un résident ou une famille témoigne

sa reconnaissance en remettant un présent, destiné aux membres de l'équipe, qui pourra être partagé entre eux.

## Votre environnement

Vous trouverez à votre disposition au rez-de-chaussée (étage du Jardin) :

- ◆ Un salon de coiffure à droite près des ascenseurs;
- ◆ Un appartement, appelé le **condominium**, accessible aux visiteurs pour les fêtes familiales, pour recréer une vie de famille avec vos proches pendant une courte période ou pour permettre à votre famille de se reposer lors des soins palliatifs. Il comporte un lit queen, une salle à manger, un réfrigérateur, un petit four à convection, un réveille-matin, de la vaisselle, de la literie ainsi qu'une salle de bain adaptée;
- ◆ Un local pour l'usage du comité des usagers et des bénévoles;
- ◆ Un Oratoire pour permettre aux résidents et aux familles de se recueillir;
- ◆ Un jardin avec chaises, tables et parasols pour profiter de l'été, une balançoire adaptée pour les personnes autonomes ou en fauteuils roulants, une aire de jardinage adaptée et une aire de promenade;
- ◆ Une salle à manger comprenant une distributrice à café et un micro-ondes est mise à votre disposition;
- ◆ Des distributrices pour les boissons gazeuses et pour les petites gâteries sont également présentes derrière la fontaine en face des ascenseurs.

Aux étages du Sentier (2<sup>e</sup>) et de la Clairière (3<sup>e</sup>) vous trouverez :

- ◆ Deux salles à manger;
- ◆ Trois salons;
- ◆ Une salle de lavage, à proximité du Centre de services du personnel, où se trouvent une laveuse, une sècheuse, une planche à repasser, un fer et une distributrice à glace;
- ◆ Une salle d'activités pour les résidents;
- ◆ Deux grands balcons sécuritaires.





## Section 2

### Les soins et les services d'assistance

#### Vos soins médicaux

##### Les médecins traitants

Une équipe de deux (2) médecins assure la pratique médicale au Centre d'hébergement du Boisé.

Vous recevrez généralement la visite de votre médecin chaque semaine. Si vous le désirez, votre proche répondant peut rencontrer votre médecin traitant lors de sa visite ou encore l'infirmière responsable de l'étage peut demander au médecin de contacter votre proche à sa prochaine visite.

L'infirmière peut rejoindre un médecin de garde 24 heures sur 24 si une situation d'urgence se présente.

Si vous désirez changer de médecin traitant, vous devez lui en faire la demande par écrit en indiquant les raisons de ce changement. Par la suite, le médecin acheminera cette demande à la directrice des soins infirmiers. Celle-ci s'assurera d'une équité dans la distribution des dossiers des résidents aux médecins traitants.

##### Vos soins infirmiers et d'assistance

Afin de vous assurer de soins de qualité et personnalisés, une équipe interdisciplinaire d'intervenants, médecins, pharmacien, infirmiers(ères), infirmiers(ères) auxiliaires, préposés(es) aux bénéficiaires, éducatrice spécialisée, technicienne en loisirs, technicienne en réadaptation et nutritionniste clinique collabore étroitement à l'élaboration et à l'actualisation du plan d'intervention.

Nous souhaitons connaître vos habitudes, vos goûts, votre horaire, vos besoins particuliers, vos attentes et vos intérêts. Nous avons à cœur de respecter vos droits et vos choix, en tenant compte de nos limites organisationnelles.

Le personnel affecté aux soins infirmiers et d'assistance est présent 24 heures par jour pour prodiguer l'ensemble des soins dont vous avez besoin et en assurer la continuité. Nous désirons vous accompagner quotidiennement en établissant une relation d'aide empathique et compréhensive.

Nous développons une approche « milieu de vie » qui est en constante évolution. Nous mobilisons les divers intervenants vers une approche de soins centrée sur la dignité de la personne, le respect de ses forces et de son autonomie.

L'infirmière responsable de l'étage supervise le personnel et l'ensemble des activités quotidiennes. La direction des soins infirmiers agit en soutien à l'équipe soignante.

Nous vous invitons à communiquer avec l'infirmière responsable de l'étage pour toutes les questions touchant vos soins. Si vous désirez obtenir plus d'information à la suite de la réponse obtenue, vous pouvez entrer en contact avec madame Nathalie Marcoux, directrice des soins infirmiers 418-781-0471 (poste 14).

### **Le comité d'éthique clinique**

Le mandat du Comité d'éthique clinique est de maintenir un forum interdisciplinaire qui contribue à aider le personnel, les résidents ou leurs proches à prendre des décisions lorsqu'ils sont confrontés à des situations délicates soulevant des aspects éthiques.

Le comité d'éthique peut apporter un regard neuf et impartial sur une situation qui suscite de l'émotivité chez les personnes concernées de façon immédiate. Ce regard plus distant permet souvent de voir le problème sous un angle différent, de proposer une réflexion plus objective et de soulever des questions nouvelles. La compétence du comité d'éthique clinique repose sur la capacité d'animer une discussion en mettant en lumière les aspects éthiques qui sont toujours présents dans une décision clinique mais rarement nommés. Il ne s'agit pas d'une expertise de contenu permettant de déterminer ce qui est bien et ce qui est mal, ni d'une expertise qui permet nécessairement de recommander une alternative plutôt qu'une autre. L'objectif est d'éclairer la situation afin que la personne qui consulte arrive à prendre une décision bien argumentée et fondée sur des faits, des motivations et des valeurs.

Vous pouvez faire une demande, par écrit, en complétant le formulaire

« Demande d'avis au comité d'éthique clinique » disponible près des ascenseurs et en l'acheminant à la Directrice des soins infirmiers.

### **Les services de réadaptation physique**

Pour vous assurer une sécurité optimale dans vos déplacements et vous aider à maintenir le plus longtemps possible votre autonomie, vous rencontrerez dans les jours suivants votre admission, madame Anne Boissonnault, technicienne en réadaptation physique au 418-781-0471 (poste 29). Elle dispense ses services à raison de 21 heures par semaine.

Voici la liste des services offerts :

- ◆ L'évaluation des déficiences et des incapacités physiques;
- ◆ Des classes d'exercices tant spécialisées que générales pour aider à maintenir la forme physique;
- ◆ Le programme de marche (fréquence 2 fois/jour);
- ◆ L'ajustement de l'auxiliaire de marche et du fauteuil;
- ◆ Les traitements personnalisés pour soulager les douleurs, pour regagner de la mobilité et de la force, pour prévenir et traiter les plaies.

### **L'infirmière clinicienne en prévention des infections**

L'infirmière clinicienne en prévention des infections a établi un programme visant à prévenir l'apparition et la propagation des infections. Ce programme, qui s'adresse aux résidents, au personnel, aux visiteurs et aux bénévoles comporte un volet éducatif sur les pratiques de base en ce domaine, notamment le lavage des mains.

Le personnel suit régulièrement de la formation et diverses communications lui sont transmises sur l'entretien sanitaire, la protection respiratoire, les expositions accidentelles et à risques aux liquides biologiques, etc.

### **La consigne d'or :**

Lavez-vous les mains régulièrement et assurez-vous que vos visiteurs, le médecin et le personnel soignant le font aussi.

C'est la meilleure façon d'éviter que les microbes se transmettent.

## **La nutritionniste**

Dès l'admission, il y a une prise en charge nutritionnelle de chaque résident. Tous les résidents bénéficient d'une évaluation nutritionnelle systématique portant sur : l'apport nutritionnel, le respect des goûts et des diètes ainsi que la détection des problèmes de dysphagie.

Nous favorisons une étroite collaboration entre les équipes du service des soins, le service alimentaire et la nutritionniste pour assurer l'optimisation de l'alimentation des résidents.

## **Vos besoins en médicaments**

La pharmacienne, madame Marie-Anne Lagueux au 418-781-0471 (poste 60) fait en sorte que vous receviez le bon médicament, au bon dosage et au bon moment. Elle évalue votre dossier pharmacologique et participe, en collaboration avec le médecin traitant, au choix des médicaments les plus appropriés. Il n'y a pas de coût pour les médicaments qui sont prescrits et il en est de même pour le matériel médical requis pour les soins de santé.

Sur demande, la pharmacienne se rendra disponible pour répondre à vos questions sur la médication.

## **Un personnel compétent**

Tout notre personnel a reçu la formation nécessaire pour vous prodiguer les soins requis par votre condition. Ainsi, sur tous les quarts de travail, nous avons du personnel qualifié pour répondre à vos besoins.

Si vous désirez recevoir vos soins d'hygiène par du personnel de votre sexe, nous ferons tout en notre pouvoir pour répondre à cette demande.

## **Une collaboration essentielle de votre part**

Vous n'êtes pas sans savoir que des milieux comme le nôtre sont à risques en ce qui a trait à la propagation des microbes. Le Centre exerce à cet égard une vigilance constante afin de prévenir les épisodes de gastro-entérites et d'influenza. Nous avons besoin de votre aide et de celle de vos proches.

## Vos soins personnels

### Coiffure

Une coiffeuse est disponible tous les mercredis, jeudis et vendredis matins pour les mises en plis. Une journée toutes les trois semaines est ajoutée pour des coupes, permanentes et teintures. L'horaire est affiché sur la porte du salon de coiffure.

Pour prendre rendez-vous, contacter madame Valérie Fiset au 418-781-0471 (poste 41).

#### Liste de prix

Brushing et mise en plis	14 \$
Lavage de tête, brushing et mise en plis	17 \$
Coupe de cheveux	14 \$
Coupe et mise en plis	25 \$
Teinture, coupe et mise en plis	35 \$
Permanente et coupe	45 \$

### Dentiste

Vous pouvez demander de consulter un dentiste. L'infirmière responsable de l'étage peut également demander une consultation, selon le cas.

Suite à son évaluation, le dentiste vous contactera pour vous faire part de ses recommandations quant au traitement et à son coût. Vous aurez alors la possibilité d'accepter ou de refuser le traitement. Si vous acceptez le traitement, vous devrez en assumer les frais en totalité sauf si vous êtes admissible à une exonération partielle.

### Soins des pieds (podologue)

Vous pouvez demander de consulter une infirmière spécialisée en soins des pieds. Selon la situation, l'infirmière peut juger qu'une consultation avec l'infirmière spécialisée en soins des pieds est nécessaire.

Cette dernière vous avisera du coût de ses soins. Vous aurez alors la possibilité d'accepter ou de refuser le traitement. Si vous acceptez le traitement, vous devrez en assumer les frais.



## Section 3

### Votre vie sociale



#### Le service d'animation du milieu de vie

Nous proposons un vaste éventail d'activités thérapeutiques, socioculturelles et récréatives en fonction des saisons. Notre but est d'agrémenter votre quotidien et de bien occuper votre temps de loisirs.

Nous soulignons l'anniversaire de chaque résident la journée même. Une fois par mois, nous regroupons les personnes qui célèbrent leur anniversaire durant le mois et nous organisons une grande fête au cours de laquelle, elles partagent un gâteau.

De plus, nous soulignons et décorons l'établissement lors des grandes fêtes de l'année : St-Valentin, Pâques, Halloween, Noël, etc.

Un calendrier mensuel des activités est placé sur le mur à droite des ascenseurs à l'étage du Sentier (2<sup>e</sup> étage) et de la Clairière (3<sup>e</sup> étage). Il est également possible pour vous ou votre proche répondant de recevoir ce calendrier en le demandant à l'infirmière responsable de l'étage.

La technicienne en loisirs ou l'éducatrice spécialisée est présente quotidiennement pour vous offrir des activités de détente comme un bon brunch-causerie, une partie de cartes avec d'autres résidents, une belle promenade à l'extérieur ou simplement passer du bon temps. Elle organise également diverses activités : projections de film, sorties culturelles, magasinage, party estival, etc.

Les techniciennes en zoothérapie, accompagnées de leurs chiens, chats, oiseaux et lapins vous rendront visite régulièrement.

Il y a aussi des spectacles de musique deux fois par mois. Vous écouterez de la guitare, de l'accordéon et même des mélodies chantées par des interprètes qui vous rendent visite.

Face aux événements heureux et moins heureux de la vie, chaque membre du

personnel vous offre aussi présence, écoute et soutien.

### **L'équipe de bénévoles**

Le Centre d'hébergement du Boisé souhaite constituer une équipe de bénévoles pour aider à l'organisation d'activités de loisirs, pour l'accompagnement lors de rendez-vous médicaux ou pour des sorties individuelles ou encore mettre de la vie et de l'entrain dans le centre par l'expression de leurs talents.

Si des personnes de votre entourage souhaitent rejoindre notre équipe de bénévoles, elles peuvent communiquer avec madame Anne-Marie Mus au 418-781-0471 (poste 39). En son absence, contacter la personne de l'accueil au 418-781-0471 (poste 10). Celle-ci se fera un plaisir de lui transmettre vos coordonnées.

### **La pastorale et l'accompagnement spirituel**

Le Centre de pastorale de la santé et des services sociaux dessert notre établissement et répond à vos besoins vingt-quatre heures par jour et sept jours par semaine.

Dans les moments plus difficiles, l'infirmière responsable de l'étage peut, à votre demande, contacter l'aumônier, afin de vous accompagner et de vous offrir le sacrement des malades, le sacrement du pardon ou tout simplement son réconfort.

Nous offrons également un service d'accompagnement spirituel. L'agente de pastorale, madame Nancy Kelly, se présentera à vous dans les deux semaines suivant votre admission. Par la suite, si vous en exprimez le besoin, les rencontres pourront se faire sur une base hebdomadaire ou selon ce que vous conviendrez avec elle.

Une messe est également célébrée le deuxième et le quatrième mardi de chaque mois à 14 h 45.

## **L'accompagnement en fin de vie**

Nous offrons le service de « soins palliatifs » pour les personnes en fin de vie. Le personnel et les bénévoles du groupe Albatros, dont les membres sont formés à l'accompagnement en fin de vie, vous offriront ainsi qu'à votre famille, présence et soutien vers cette dernière étape. Si la famille le désire, elle peut également s'impliquer.

Un médecin est disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre pour veiller à l'ajustement de la médication si nécessaire. Le but étant d'assurer un maximum de confort au résident.

Durant cette période particulière, le condominium sera attribué prioritairement aux membres de la famille d'une personne en soins palliatifs. Vous n'avez qu'à faire la demande à l'infirmière responsable de l'étage qui en vérifiera la disponibilité.

## **Comment faire un don à l'établissement ?**

Parce que cette question nous est souvent posée lors d'un décès d'un résident, le centre ne possède pas de fondation qui aurait le droit d'accepter des dons.

Par contre, il existe une possibilité pour celles ou ceux qui désirent faire une contribution à l'établissement. En effet, vous pouvez envoyer votre don au Noël du Bonheur en mentionnant le code «Établissement 55». Ainsi, tout l'argent versé sera automatiquement retourné à notre établissement.

À votre demande, vous pourrez obtenir un reçu de don de charité pour l'impôt.





## Section 4

### Les services complémentaires

#### Le respect du sommeil

Nous respectons le désir de la personne hébergée de ne pas être réveillée pendant son sommeil en lui assurant qu'elle recevra des visites de surveillance régulières et que l'on interviendra, seulement à sa demande ou si elle est éveillée afin de changer la culotte d'incontinence, l'amener à la toilette, la changer de position ou pour de rares conditions médicales.

#### Vos repas et collations

Il existe un menu d'hiver et un menu d'été, chacun établi sur un cycle de cinq (5) semaines. Vous pouvez obtenir une copie du menu en circulation sur demande à l'accueil du Centre ou le consulter sur le panneau d'affichage dans la salle à manger du rez-de-chaussée.

Vous pouvez choisir votre menu pour chacun des trois (3) repas. Si toutefois votre état de santé nécessite une diète spéciale, l'infirmière assurera le suivi avec le personnel du service alimentaire.

#### Concernant le déjeuner

Lors de votre admission, vous aurez à nous indiquer les aliments que devrait comporter votre déjeuner. En tout temps, il sera possible de modifier vos choix en avisant le personnel quelques jours à l'avance.

Le déjeuner est servi sur un plateau et apporté à votre chambre. Si vous désirez prendre ce repas à la salle à manger, le plateau vous sera servi à la table de votre choix.

Puisque nous respectons votre sommeil, il vous sera possible de manger à l'heure de votre choix. Le déjeuner est prévu pour 8 h 00 mais vous pourrez faire le choix de prendre le repas plus tôt ou plus tard. Un menu adapté vous sera alors proposé.

## **Concernant le dîner et le souper**

Il y a toujours deux choix de menu à chacun de ces repas ainsi qu'un choix alternatif. Nous vous encourageons à prendre ces repas à la salle à manger de l'étage.

La nourriture est préparée à la cuisine centrale et montée à l'étage dans un chariot-traiteur chauffant. Lorsque les aliments chauds arrivent, nous préparons deux assiettes de présentation des aliments proposés afin de vous aider à faire votre choix juste avant le repas. Le service aux tables se fait plat par plat comme à la maison. Le personnel est présent pour vous aider si vous avez besoin d'assistance ou de stimulation pour l'alimentation.

Si vous préférez manger dans votre chambre ou que votre condition le nécessite, un membre du personnel préparera un plateau et ira vous le porter.

Pour le repas du midi, vous pouvez vous rendre à la salle à manger du Jardin (rez-de-chaussée). Il faut comprendre que ce geste est comme une sortie et qu'il n'y aura pas de personnel de soins pour vous aider. Vous devez donc être autonome ou être accompagné d'un visiteur qui pourra vous porter assistance.

## **Concernant vos collations**

Une collation vous est offerte en après-midi et en soirée (jus de fruits, fruits frais, yogourt, fromage, biscuits, crème glacée), et ce, tous les jours de la semaine.

## **Vos vêtements**

Vos vêtements personnels devront être identifiés clairement à votre nom, à l'aide d'une étiquette à l'encre lisible et indélébile avant même d'être apportés au Centre.

Il s'agit ici des vêtements utilisés couramment dans votre vie quotidienne, soit les chaussettes, les sous-vêtements, les pyjamas, les jaquettes, les pantalons, les robes, les jupes, les blouses, les chemises, les chandails et les vestes.

Plusieurs options d'entretien des vêtements s'offrent à vous. Dès votre admission, vous devrez compléter et signer un formulaire indiquant votre

choix sur cette question. Pour toute information supplémentaire, communiquer avec la personne responsable de la comptabilité au 418-781-0471 (poste 15).

### **Rechange de vêtements**

Il est important que les résidents possèdent des vêtements pour toutes les saisons de notre climat québécois. De plus, nous avons un local permettant d'entreposer le linge hors saison si requis,

De routine, le personnel aidera le résident à faire la rechange de ses vêtements deux (2) fois par semaine. Si nécessaire, il pourrait y avoir plus de rechanges.

### **Votre courrier**

Le courrier sera acheminé à votre chambre lorsque celui-ci sera préalablement adressé de la façon suivante :

M. ou Mme  
Chambre #  
Centre d'hébergement du Boisé ltée  
3690, boulevard Neilson  
Québec (Québec) G1W 0A9

### **Les journaux**

Si vous le désirez, vous pouvez vous abonner au journal de votre choix et il vous reviendra d'en assumer le coût.

Lorsque vous aurez pris votre abonnement, vous n'aurez qu'à communiquer le nom du journal à la réception et un membre du personnel s'assurera de le livrer à votre chambre.

## **Le transport et l'accompagnement**

Différents modes de transport sont disponibles pour vous rendre à un rendez-vous médical coordonné par l'établissement ou à une activité sociale à l'extérieur organisée par le service d'animation de l'établissement. Nous offrons au besoin le service d'accompagnement.

Si vous, ou votre famille organisez un rendez-vous médical externe et dans les limites du territoire desservi par l'établissement, vous devez informer l'infirmière-chef au moins 48 heures à l'avance. Ce délai permet d'organiser le transport approprié et de faire la recherche d'une ressource accompagnatrice, si nécessaire.

Nous pouvons faire appel à un taxi adapté ou aux services de transport adapté de la région de Québec pour assurer vos déplacements.

## **L'utilisation du condominium**

Une réservation est requise au préalable auprès d'une des personnes responsables des loisirs au 418-781-0471 poste 39. Vous devrez également respecter la politique d'utilisation jointe à la pochette d'accueil.

La priorité est accordée aux proches dont le résident est en fin de vie.

La durée d'utilisation maximale du condominium par période est de 72 heures à l'exception des familles qui accompagnent un résident en fin de vie.

Les réservations sont accordées selon un tour équitable entre ceux qui en font la demande. Un délai de 30 jours doit s'écouler avant de pouvoir formuler une nouvelle demande,

L'utilisation du condominium est sans frais mais une enveloppe est mise à votre disposition sur la table si vous désirez verser une contribution volontaire par le Noël du Bonheur afin d'aider dans l'organisation d'activités bénéfiques pour l'ensemble des résidents.

# Section 5

## Votre admission



### L'entrevue d'accueil

L'infirmière responsable de l'étage s'occupera de toutes les particularités concernant :

- ◆ vos goûts et vos habitudes alimentaires;
- ◆ vos allergies selon le cas;
- ◆ vos habitudes de vie (heure de coucher, de lever, de sieste);
- ◆ vos intérêts;
- ◆ toute autre question qui vous préoccupe.

Il ne tient qu'à vous de nous faire connaître vos préférences, vos goûts, vos intérêts et vos habitudes de vie. Ainsi, en vous connaissant mieux, nous pourrons, dans la mesure du possible, nous adapter pour répondre à vos besoins, tout en vous faisant part de ce que nous sommes en mesure de vous offrir.

### Les formalités lors de votre admission

Lors de votre admission, vous rencontrez, la personne responsable de la comptabilité au 418-781-0471 (poste 15) pour compléter les documents reliés à l'hébergement :

- ◆ le formulaire d'inscription ou de modification de la contribution des adultes hébergés;
- ◆ selon le cas, la demande d'exonération ou de réévaluation (Programme de contribution des adultes hébergés);
- ◆ l'abonnement au service de câble Vidéotron;
- ◆ le formulaire concernant le lavage des vêtements personnels;
- ◆ la demande de la carte permanente d'accès au bâtiment et l'utilisation du stationnement souterrain;

- ◆ l'ouverture d'une petite caisse pour les menues dépenses;
- ◆ le paiement de la contribution maximale mensuelle exigible. Nous ajusterons la contribution lors de la réception de l'avis de la Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ) qui fixe la contribution mensuelle à payer. Par la suite, le paiement devra être fait le 1<sup>er</sup> du mois par chèque ou en argent comptant.

### **Les frais d'hébergement**

La contribution financière pour défrayer le coût de votre hébergement au Centre d'hébergement du Boisé est déterminée par la RAMQ en fonction de votre capacité financière.

La contribution maximale pour une chambre privée déterminée le 1<sup>er</sup> janvier 2012 est de 1 711.80 \$. Si vous ne pouvez assumer cette contribution, nous vous demanderons de compléter une demande d'exonération afin de permettre l'analyse de votre dossier par la RAMQ.

Le chèque doit être libellé au nom du Centre d'hébergement du Boisé. Nous vous demandons d'inscrire sur le chèque les informations suivantes :

- ◆ Le nom du (de la) résident(e);
- ◆ Le numéro de chambre;
- ◆ La période couverte (mois).

Dans l'éventualité où un solde de jours serait enregistré, en raison de votre départ, le remboursement, eu égard au paiement du 1<sup>er</sup> jour du mois, vous sera remis incluant la journée de sortie.

Nous vous demandons votre collaboration pour assurer un suivi rigoureux de ces mesures administratives, lesquelles ont pour objectif de maintenir la qualité de nos services auprès de la clientèle.

## **L'administration de vos dépenses personnelles (petite caisse)**

Si vous désirez garder un certain montant d'argent pour couvrir vos dépenses personnelles telles que coiffure, loisirs, soins de pieds, etc., et que vous avez besoin d'aide pour gérer ce montant, nous pouvons ouvrir une petite caisse à votre nom.

Dans ce cas, vous n'aurez qu'à faire un premier dépôt par chèque au nom du « Centre d'hébergement du Boisé » et spécifier dans le bas « petite caisse et le nom du résident » ou encore faire un dépôt en argent comptant. Vous recevrez alors un reçu. Par la suite, chaque fois que vous aurez une dépense, nous vous remettrons le montant d'argent que vous souhaitez ou nous ferons le paiement de la dépense à votre place.

Sur demande, vous pourrez recevoir un relevé des entrées et des sorties d'argent. Pour toutes questions relatives au relevé, n'hésitez pas à contacter la personne responsable de la comptabilité au 418-781-0471 (poste 15).

## **Les tâches du répondant de chaque résident**

À l'occasion, ou régulièrement, nous vous demanderons votre collaboration ou votre participation dans différentes situations telles que :

- ◆ Identifier les vêtements personnels;
- ◆ Renouveler la garde-robe aux changements de saison;
- ◆ Adapter la garde-robe en tenant compte des nouveaux besoins, afin d'assurer un confort maximum à votre proche;
- ◆ Effectuer les achats nécessaires;
- ◆ Réparer ou faire réparer les vêtements ou les objets personnels;
- ◆ Accompagner votre proche lors d'un examen à l'hôpital;
- ◆ Participer aux sorties à l'extérieur et aux fêtes organisées par le Centre.





## Section 6

### Vos visiteurs

#### Les heures de visites

Nous souhaitons que vous vous sentiez comme chez vous! C'est pourquoi vos proches peuvent vous rendre visite en tout temps. Il n'y a donc pas d'horaire particulier à respecter. La seule limite étant le respect de la quiétude des autres résidents.

Cependant, sachez qu'entre 16 h 30 et 8 h durant la semaine, et en tout temps la fin de semaine, les portes de l'entrée principale sont verrouillées. Vos visiteurs devront sonner et s'identifier pour avoir accès au Centre.

#### La carte d'accès

Si vos visiteurs prévoient venir régulièrement le soir ou la fin de semaine, nous leur recommandons fortement de faire une demande pour obtenir une carte d'accès. Ils pourront ainsi entrer en tout temps en présentant leur carte devant le lecteur situé entre les deux portes coulissantes de l'entrée principale. De plus, cette même carte leur donnera accès au stationnement souterrain et leur permettra d'accéder aux ascenseurs. Pour convenir des modalités d'utilisation de ce service, veuillez contacter madame Marie-Claude Demers au 418-781-0471 (poste 15).

#### Le stationnement

Le stationnement est gratuit en tout temps pour les visiteurs détenteurs d'une carte d'accès.

Nous avons huit (8) places de stationnement extérieur en façade du bâtiment dont une est réservée pour les détenteurs d'une vignette pour personnes handicapées.

Ces places sont réservées exclusivement aux visiteurs.

Nous avons quarante-cinq (45) places de stationnement intérieur, dont une place est réservée pour les détenteurs d'une vignette pour personnes handicapées. Ce stationnement est partagé entre les visiteurs, les employés de l'établissement et les bénévoles. Les visiteurs auront de nouveau besoin de leur carte d'accès pour accéder à l'ascenseur central. Toutes ces mesures nous permettent d'assurer la sécurité des lieux.

### L'usage du tabac pour les visiteurs et le personnel

Le Centre d'hébergement du Boisé respecte et applique la loi 84, *Loi sur le tabac*, laquelle restreint l'usage du tabac dans les établissements publics.

Le Centre ne possède pas de fumoir et il est interdit aux visiteurs, de même qu'à notre personnel de fumer à l'intérieur du bâtiment. Nous avons installé un cendrier extérieur à l'extrémité Est de la propriété, **à proximité du trottoir qui longe la rue des Compagnons**. Il s'agit du seul endroit désigné pour les fumeurs. Cet endroit respecte la distance de 9 mètres prévue par la Loi.

Il est donc strictement interdit de fumer dans la cour extérieure ou en façade de l'entrée principale.

### Les repas pour les visiteurs

Comme à la maison, il est toujours possible pour l'un ou plusieurs de vos proches de venir partager un repas avec vous. Ceux-ci doivent nous en aviser préalablement avant 10 heures pour le dîner et avant midi (12 heures) pour le souper.

Le menu du jour offert aux visiteurs est le même que celui offert aux résidents. Vous aurez donc un choix à faire parmi les deux (2) options de menus disponibles et le repas alternatif. Chaque visiteur assume personnellement ses frais de repas.

### Prix des repas

Repas complet	6,50 \$
Plat principal	4,00 \$
Soupe	1,00 \$
Dessert	1,00 \$
Breuvage (thé, café, lait, jus)	1,00 \$

Les prix sont sujets à changement sans préavis et ils vous sont fournis à titre indicatif.

Veillez vous référer à la politique sur le service de repas pour les proches des résidents, incluse dans la pochette d'accueil pour plus de détails.





## Section 7

### Le comité des usagers

#### Son rôle

Ce comité, composé de résidents et de membres de familles des résidents, a pour mandat particulier de :

- ◆ renseigner les résidents sur leurs droits et obligations;
- ◆ promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie au Centre;
- ◆ défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents auprès de la direction;
- ◆ accompagner et assister, sur demande, le résident dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte;
- ◆ évaluer la satisfaction des résidents concernant les soins et les services.

Le comité des usagers est composé d'au moins cinq (5) membres élus par tous les usagers de l'établissement. Vous pouvez, le cas échéant, faire connaître votre intérêt à en faire partie en communiquant avec l'un des responsables du comité.

#### Sa composition (2008-2011)

Président	Monsieur Louis-Aimé Blouin
Vice-président	Monsieur Claude Yockell
Trésorière	Madame Thérèse Gagnon
Conseillers et conseillères	Monsieur Serge Gendron Madame Lorraine Vinet Ouellette Madame Denyse Tardif
Invitée	Madame Carole Pelletier





## Section 8

### La protection de vos droits

#### Le régime d'examen des plaintes

Il peut arriver que vous ayez le sentiment qu'un manquement a été commis à votre endroit ou encore que vos droits ne sont pas respectés. Pour résoudre le problème, il vous suffit généralement d'aborder franchement la question avec les principaux intéressés et de rechercher une solution avec eux.

Si toutefois votre insatisfaction persiste, vous pouvez utiliser le *Régime d'examen des plaintes* qui est un mécanisme prévu par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, et ce, sans craindre de représailles.

#### Qui peut présenter une plainte?

Toute personne qui reçoit, a reçu ou aurait dû recevoir des services d'un établissement de santé ou de services sociaux et toute personne qui a besoin de tels services.

Le représentant d'un résident peut également présenter une plainte. Il en est de même pour les héritiers ou les représentants légaux d'un usager décédé.

#### À qui adresser une plainte?

Toute personne peut formuler une plainte verbale ou écrite en communiquant avec :

la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services,

madame Carole Pelletier

dont le numéro de téléphone est le : 418-952-1312.

## **Puis-je avoir de l'aide pour formuler une plainte ?**

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services peut vous aider à formuler votre plainte et à effectuer toute autre démarche relative à son examen.

Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

- ◆ la personne de votre choix : un parent, un ami, quelqu'un en qui vous avez confiance ou un membre du comité des usagers;
- ◆ le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la région en composant le 418-681-0088. Ce service est gratuit et confidentiel.

## **Est-ce qu'il existe un formulaire de plainte ?**

Si vous désirez formuler votre plainte par écrit, il existe un formulaire disponible dans un présentoir à l'accueil du centre ainsi qu'à gauche en sortant des ascenseurs, près du centre de services sur chaque étage.

## **Existe-t'il un autre recours ?**

Suite à l'examen de votre plainte par la commissaire, si vous considérez que le résultat obtenu n'est pas satisfaisant, vous pourrez demander un nouvel examen de votre plainte, cette fois au Protecteur du citoyen au numéro de téléphone suivant : 418-643-2688.

# Section 9

## Votre répertoire téléphonique



Le numéro de téléphone du Centre est le 418-781-0471.

Le numéro de télécopieur du Centre est le 418-781-0330.

L'adresse du Centre :

3690 boulevard Neilson, Québec (Québec) G1W 0A9

Nom	Titre	
Boissonnault, Anne	Technicienne en réadaptation physique	29
Bouchard, Nathalie	Nutritionniste	22
Côté, Roxane	Conseillère en soins infirmiers et milieu de vie	12
Demers, Marie-Claude	Adjointe administrative à la comptabilité	15
Mus, Anne-Marie	Technicienne en loisirs	39
Fiset, Valérie	Coiffeuse	41
Lagueux, Marie-Anne	Pharmacienne	60
L'Heureux, Vanessa	Éducatrice spécialisée	39
Marchand, Claire	Conseillère aux ressources humaines	13
Marcil, Carmen	Chef d'unité de soins infirmiers en hébergement	16
Marcoux, Nathalie	Directrice des soins infirmiers	14
Mordret, Pascale	Infirmière clinicienne en prévention et contrôle des infections	40
Pichette, Stéphan	Directeur général	11
	Éducatrice spécialisée	39
Soule, Maryline	Ajointe administrative et préposée à la réception	10

## Votre répertoire téléphonique (suite...)

Centre de services de l'étage du Sentier	20
Centre de services de l'étage de la Clairière	30
Comité des usagers	45
Comité des bénévoles	44

**Mise à jour : Mai 2009**

**Octobre 2009**

**Février 2010**

**Mai 2010**

**Octobre 2010**

**Avril 2011**

**Septembre 2011**

**Février 2012**