



Centre
d'hébergement
St-Jean-Eudes inc.

Guide d'accueil et d'accompagnement des personnes hébergées et leurs proches

BIENVENUE CHEZ VOUS !



BIENVENUE !

Nous vous accueillons avec grand plaisir dans votre nouveau Milieu de vie.

Soyez assuré que nous mettrons tout en œuvre pour vous offrir des soins et des services de qualité dans un climat de bien-être, de respect et de sécurité.

Vous trouverez dans ce guide une information de base qui vous servira d'aide-mémoire tout au long de votre séjour.

Sachez qu'en tout temps, nous sommes à votre écoute. N'hésitez pas à nous faire part de vos questions ou de toutes vos inquiétudes. Grâce à votre collaboration, nous serons en mesure de mieux vous connaître et ainsi, de mieux répondre à vos besoins et à vos attentes.



Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.
6000, 3^e Avenue Ouest, Québec (QC) G1H 7J5

Vous ne savez pas à qui vous adresser :
418 627-1124 de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h
notre réceptionniste pourra vous guider.

Décembre 2025



Table des matières

Notre mission, Notre vision, Nos valeurs	1
Aide-mémoire pour bien préparer votre arrivée	2
Les documents à fournir à votre admission	4
Vos vêtements et vos effets personnels	5
Votre Milieu de vie	6
L'adaptation en centre d'hébergement	8
Informations pour les proches	9
Les soins et les services offerts	10
La prévention des infections	12
Les services professionnels	13
Les autres services	16
Les services payants	17
La vie en centre d'hébergement	18
Des suggestions d'activités lors de vos visites	20
La qualité des services et la sécurité	21
Le code d'éthique et de vie	22
Le respect de vos droits	23
RAPPEL : À ne pas oublier pour la journée de l'admission	26
Notes, questions et commentaires	27

Note : Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

NOTRE MISSION, NOTRE VISION, NOS VALEURS

Notre mission

Créer, à même nos ressources, un Milieu de vie dont la résidente ou le résident est la cible au cœur de nos actions et est reconnu comme un membre à part entière de la communauté du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

Notre vision

Créer un Milieu de vie qui se rapproche le plus possible de la maison et le moins possible de l'hôpital.

Nos valeurs

Au-delà de la Charte des droits des résidents, l'équipe du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. adhère dans sa pratique quotidienne à un ensemble de valeurs qui guident nos actions et qui particularisent nos gestes et notre manière d'être et d'agir.

DONNER LE SENS AU TRAVAIL DANS UN CONTEXTE :

De bienveillance Être attentionné et prévenant envers ses besoins, ses émotions et son bien-être, d'adopter une attitude positive et encourageante et de chercher à aider et à soutenir sans poser de jugement ou d'attente en retour.

De confiance Faire confiance, c'est remettre ce que l'on a de plus précieux à un autre : Son intimité, ses secrets, ses espoirs, son intégrité, ses émotions, ses vulnérabilités.

De passion Trouver et exercer son métier qui nous rendra heureux et permettra de s'épanouir au quotidien. Son engagement personnel et de son équipe pour ce que l'on fait, de l'intérêt et de l'émotion que cela suscite, de l'enthousiasme à faire quelque chose qui fait la différence.

De respect Adopter une attitude positive et sans jugement, empreinte de courtoisie, de civilité, de politesse, d'adaptation à l'autre et à ses choix. Cela implique d'agir avec empathie, dignité et courtoisie envers tous, en respectant leur autonomie, leur confidentialité, leur intégrité physique et émotionnelle, ainsi que leurs croyances culturelles et religieuses.

De partenariat Associer activement différents intervenants qui, tout en maintenant leur autonomie, acceptent de mettre en commun leurs efforts en vue de réaliser un objectif commun relié à un problème ou à un besoin clairement identifié dans lequel, en vertu de leur mission respective, ils ont un intérêt, une responsabilité, une motivation, voire une obligation.

AIDE-MÉMOIRE POUR BIEN PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE

Les vêtements

Pour favoriser votre confort et votre sécurité, nous vous recommandons de choisir des vêtements de grandeurs adéquates, faciles à enfiler et à attacher, confortables et lavables, de même que des chaussures dotées d'une semelle antidérapante.

Comme la lessive n'est faite qu'une fois par semaine, nous vous suggérons de prévoir des quantités suffisantes de vêtements de rechange.

Nous vous suggérons de prévoir, au besoin, des vêtements adaptés.

Il est de votre responsabilité de prévoir des vêtements adaptés aux saisons et de les entreposer.

Suggestions d'effets à apporter pour une femme

Vêtements

- * 12 robes, jupes ou pantalons
- * 12 blouses ou chandails
- * 2 à 3 vestes
- * 6 soutiens-gorge ou 6 camisoles
- * 12 paires de bas-culottes
- * 12 paires de chaussettes
- * 1 paire de souliers ou d'espadrilles antidérapants
- * 1 robe de chambre
- * 10 robes de nuit ou pyjamas
- * 1 paire de pantoufles antidérapantes
- * Vêtements d'extérieur, selon la saison

Articles pour les soins personnels

- * Brosse et peigne
- * Parfum
- * Produits de beauté

Suggestions d'effets à apporter pour un homme

Vêtements

- * 12 pantalons
- * Ceinture ou bretelles
- * 8 chemises (manches courtes ou longues)
- * 6 chandails
- * 2 à 3 vestes
- * 10 camisoles ou T-shirts
- * 12 paires de chaussettes
- * 1 paire de souliers ou d'espadrilles antidérapants
- * 1 robe de chambre
- * 10 pyjamas
- * 1 paire de pantoufles antidérapantes
- * Vêtements d'extérieur, selon la saison

Articles pour les soins personnels

- * Brosse et peigne
- * Rasoir électrique (L'entretien du rasoir est sous votre responsabilité.)
- * Lotion après-rasage ou parfum

Quelques ajouts d'utilités à apporter

- * Carnet d'adresses
- * Liste de numéros de téléphone des proches et d'amis
- * Photos de famille
- * Gâteries, bonbons, biscuits, etc.
- * Couvre-lit ou couverture
- * Quelques objets significatifs

Les changements d'adresse à effectuer

- * Régie de l'assurance maladie du Québec
- * Régie des rentes du Québec
- * Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (pension), aide sociale, etc.
- * Agence du revenu du Canada et Revenu Québec
- * S'il y a lieu : Différents abonnements (journaux, magazines, revues, Internet, etc.).



LES DOCUMENTS À FOURNIR À VOTRE ADMISSION

- * Carte d'assurance maladie
- * Carte des différents hôpitaux fréquentés

Et, s'il y a lieu :

- * Carte de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ)
- * Carte de service de transport adapté



Les ordonnances médicales

Dans le cas où vous venez de quitter votre domicile, vous devez avoir obtenu la liste de vos médicaments fournie par votre pharmacien.

Les directives médicales anticipées (DMA)

Les directives médicales anticipées (DMA) consistent en un écrit par lequel une personne majeure et apte à consentir à des soins indique à l'avance les soins médicaux qu'elle accepte ou refuse de recevoir en cas d'incapacité à consentir lors de situations cliniques précises. Si vous avez rédigé des DMA, il est important d'en informer l'infirmière de l'unité de vie qui fera le suivi auprès du médecin. Les directives médicales anticipées ont une valeur contraignante ; c'est-à-dire que les professionnels de la santé qui y ont accès ont l'obligation de les respecter.

Hébergement

En vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, les personnes qui résident en centre d'hébergement doivent payer des frais de séjour. Ces frais, établis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), en collaboration avec la Régie de l'assurance maladie (RAMQ), sont les mêmes dans tous les centres d'hébergement publics et privés conventionnés. Vous ou vos proches êtes invités à communiquer avec la travailleuse sociale dans les jours suivants votre admission pour l'ouverture de votre dossier administratif.

VOS VÊTEMENTS ET VOS EFFETS PERSONNELS

L'identification de vos vêtements

Tous les vêtements doivent être identifiés à vos nom et prénom, et ce, dès votre arrivée. Vous devez utiliser des étiquettes cousues ou collées par une étiqueteuse-encolleuse de type *Thermopatch*^{MD}. Si vous le souhaitez, le personnel peut vous accompagner dans cette tâche. Notez que les étiquettes et l'étiquetage sont à vos frais.

L'entretien de vos vêtements

Le centre d'hébergement se charge de la lessive (le lavage, le séchage, le pliage ou l'installation sur cintre) de vos vêtements, une fois par semaine. Il est donc important de prévoir une quantité suffisante de vêtements pour au moins une semaine. Choisissez des vêtements qui tolèrent le lavage et le séchage à la machine et qui ne nécessitent pas de repassage. Évitez les vêtements aux tissus délicats qui pourraient s'abîmer, tels la soie et le nylon, ou munis de dentelle.

Vous pouvez aussi choisir de faire laver vos vêtements par un proche.



Quelle que soit l'option choisie, vous demeurez responsable de l'entretien :

- * des lainages;
- * des vêtements délicats;
- * des vêtements nécessitant un nettoyage à sec;
- * des douillettes et autres couvertures personnelles.

Les articles de toilette

Les articles de toilette de base tels que les mouchoirs de papier, le savon, la brosse à dents, le dentifrice, le déodorant, le shampoing, la crème hydratante, les coupe-ongles, la crème solaire et les produits pour l'incontinence sont fournis par le centre d'hébergement. Si vous souhaitez utiliser d'autres produits, vous devez en faire l'achat.

Les produits suivants ne sont pas fournis : La soie dentaire, les pastilles effervescentes pour prothèses dentaires, les bas de compression (bas de soutien) et les piles pour prothèses auditives.

L'argent et les objets de valeur

Veillez à ne garder sur vous que l'argent nécessaire pour vos besoins immédiats et confiez à vos proches vos objets de valeur. On vous suggère, le cas échéant, de prendre une assurance privée pour les objets de valeur.

Le CHSJE inc. n'est pas responsable des pertes ou des bris qui pourraient survenir, malgré tout le soin qu'on apporte, aux vêtements, aux objets et aux accessoires du résident.

VOTRE MILIEU DE VIE



Votre chambre

Les chambres sont attribuées en fonction des services, des soins et de l'encadrement requis des résidents.

Si vous désirez changer pour des raisons majeures, parlez-en à l'infirmière de votre unité de vie. Votre nom sera inscrit sur une liste d'attente. En raison de situations particulières, il peut arriver que nous devions accorder la préséance à d'autres personnes.

De plus, pour des raisons de santé, de sécurité ou de bien-être collectif, nous pouvons effectuer des transferts de chambres. Les frais de transfert (téléphonie, câble et Internet) sont alors assumés par le centre d'hébergement.

L'aménagement de votre chambre

Votre chambre est meublée. Elle est suffisamment grande pour y installer votre téléviseur, votre ordinateur et votre radio. Si vous envisagez d'ajouter d'autres meubles ou de les disposer différemment, vous devez obtenir l'approbation de la personne responsable de votre unité de vie qui doit veiller à ce que l'aménagement soit sécuritaire, qu'il ne nuise ni à vos déplacements ni à ceux du personnel.

Veillez noter que nous n'avons pas d'espaces d'entreposage et qu'il vous appartient ainsi qu'à vos proches d'identifier ce qui est essentiel à votre hébergement.

Vous pouvez personnaliser votre chambre en vous entourant d'objets familiers tels que des tableaux, des

bibelots, des photos, de la literie, etc. Les objets ou projets de décoration plus importants doivent d'abord être discutés avec la personne responsable de votre unité de vie.

Les appareils électriques

Certains appareils électriques sont disponibles dans les cuisinettes. En raison des normes de sécurité en vigueur, **les appareils électriques** suivants **sont interdits** dans votre chambre :

- * Four à micro-ondes
- * Bouilloire
- * Grille-pain
- * Tout autre petit électroménager
- * Couverture chauffante

Toutefois, vous pouvez disposer d'un réfrigérateur antigivrant d'une grandeur maximale de 4,4 pi³ à la condition de vous charger de son entretien et de bien étiqueter les contenants sur lesquels est inscrite la date de préparation des aliments conservés.

Le Centre d'hébergement est climatisé.

Si vous souhaitez installer un appareil temporaire, il faudra faire une demande aux Services techniques de l'entretien et des installations matérielles (**418 627-1124 poste 1217**) pour obtenir une évaluation.

Le téléphone, la câblodistribution et l'Internet

L'installation et l'utilisation de ces services sont à vos frais. Le service est offert selon les politiques en vigueur.

Des appareils téléphoniques et des téléviseurs sont à la disposition des résidents dans certaines aires communes.

Pour éviter le déconditionnement de votre proche et que vous êtes dans l'impossibilité de le visiter, il est possible de communiquer avec lui via une plateforme de votre choix. Des tablettes sont à la disposition des résidents au besoin. Si vous êtes intéressé, les techniciens en éducation spécialisée pourront vous guider...

CHSJE : 418 627-1124, poste 1202

La literie

Le centre d'hébergement fournit la literie de base (draps, serviettes, couvertures) et se charge d'en faire le lavage. Si vous désirez utiliser vos propres draps, couvertures ou douillettes, vous ou vos proches êtes responsables de leur entretien et de les étiqueter.

Les services d'entretien

Le centre d'hébergement assure l'entretien régulier de votre chambre et du mobilier habituellement fourni par le centre. Cependant, en présence de trop nombreux objets (par exemple : des bibelots et des livres), cette tâche vous revient.

On vous rappelle cependant que pour des raisons de sécurité, tant pour vous que pour le personnel de soins, des limitations sont nécessaires à la quantité

et au format des meubles et des objets qui peuvent être disposés dans votre chambre.

Les caméras

Il est possible pour la personne hébergée d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou son représentant, d'installer un mécanisme de surveillance dans sa chambre lorsque les circonstances le justifient. L'installation n'est permise que pour assurer la sécurité et la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un éventuel cas de maltraitance.

Toutefois, l'utilisation de tout mécanisme de surveillance doit respecter des règles, et ce, pour préserver le droit à la vie privée des individus qui sont filmés ou enregistrés. Dans ce but et pour assurer aux personnes âgées un Milieu de vie sécuritaire, le gouvernement du Québec a adopté, **en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).**

L'application des articles 3 à 11 du Règlement est sous la responsabilité de la personne qui installe ou utilise le mécanisme de surveillance, soit le résident en CHSLD ou son représentant. Les personnes qui ne se conforment pas à ces dispositions s'exposent à des poursuites, notamment en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et du Code civil du Québec.

L'ADAPTATION EN CENTRE D'HÉBERGEMENT

L'arrivée en centre d'hébergement demande une période d'adaptation qui peut durer de deux à trois mois. Durant cette période, vous et vos proches pouvez vivre des émotions diverses et réagir de manière inhabituelle. Cette section du guide vise à vous aider à mieux comprendre ces émotions et les comportements qu'elles provoquent. Nous vous proposons des pistes de solution et des conseils pour prendre soin de vous-même et de vos proches.

Votre histoire de Vie

Mieux connaître votre vie, vos intérêts et vos préférences permet aux intervenants de vous découvrir et de discuter avec vous de sujets qui vous intéressent. Pour y arriver, la contribution des proches s'avère essentielle. Ils sont particulièrement invités à se joindre à nous pour compléter la fiche « Histoire de vie ». Ils nous aident ainsi à connaître votre histoire, à adapter et à personnaliser notre relation avec vous. Cela nous permet aussi de vous aider à vous adapter.

La présence de la famille et des proches est toujours souhaitée et encouragée :

- * Leur connaissance de votre histoire et de vos habitudes de vie est une riche source d'information qui permet de personnaliser nos approche ;
- * Leur implication dans votre quotidien est valorisée et peut prendre plusieurs formes, comme un soutien social, un accompagnement aux activités de loisirs, une aide à l'alimentation, une assistance aux soins d'hygiène, un soutien à la prise de décision, etc.
- * Leur participation dans les décisions qui vous concernent est essentielle.

Des réactions possibles à votre arrivée

- * Soulagement ou anxiété
- * Meilleur sommeil ou sommeil perturbé
- * Meilleur appétit ou perte d'appétit
- * Sentiment d'insécurité
- * Désorientation
- * Désir de retourner chez soi
- * Tristesse, pleurs, isolement
- * Attitudes et humeurs changeantes
- * Sentiment d'impuissance
- * Sentiment de perte de liberté
- * Diminution ou perte du goût de vivre
- * Refus de collaborer aux soins d'hygiène ou de participer aux activités
- * Peur de déranger
- * Réactions négatives vis-à-vis les autres personnes hébergées et les personnes intervenantes
- * Nombreux appels téléphoniques à vos proches

INFORMATIONS POUR LES PROCHES



Des réactions humaines

Il est possible que l'entrée en centre d'hébergement d'une personne qui vous est proche vous fasse vivre plusieurs émotions.

Ne vous jugez pas. Ces émotions ne sont ni bonnes ni mauvaises. Elles sont humaines.

- * Soulagement
- * Sentiment de sécurité
- * Sentiment du devoir accompli
- * Sentiment de liberté
- * Culpabilité
- * Sentiment d'échec relativement à votre rôle
- * Impuissance
- * Ambivalence quant à l'hébergement
- * Tristesse
- * Manque de confiance envers le personnel
- * Impression d'abandonner votre proche
- * Sentiment d'inutilité

N'oubliez pas
que votre CLSC
peut vous aider
au besoin.

Comment pouvez-vous favoriser l'adaptation de votre proche

- ♥ Visitez votre proche aussi souvent que vous le pouvez.
- ♥ Aidez votre proche à personnaliser sa chambre (ex. : couvre-lit, photos).
- ♥ Partagez des souvenirs.
- ♥ Prenez un repas avec lui.
- ♥ Visitez ensemble le centre d'hébergement.
- ♥ Encouragez votre proche à poursuivre ses activités quotidiennes.
- ♥ Faites des activités avec lui.
- ♥ Favorisez les rencontres avec d'autres personnes hébergées.
- ♥ Encouragez votre proche à participer aux activités et accompagnez-le, si possible.
- ♥ En cas de problème, cherchez des solutions avec lui et l'équipe de soins.
- ♥ Répondez franchement à ses questions.
- ♥ Avisez les intervenants si vous constatez que votre proche a peur de déranger.
- ♥ Témoignez-lui de la tendresse.

Une personne proche aidante

« Est considéré comme personne proche aidante d'une personne âgée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne. »



LES SOINS ET LES SERVICES OFFERTS

Chaque personne hébergée est unique et fait ses propres choix de vie. C'est pourquoi nous sommes soucieux de vous offrir des soins et des services de qualité, adaptés à vos besoins pour favoriser le maintien de vos capacités et de votre qualité de vie. Pour bien saisir votre projet de vie, vos préoccupations et vos questionnements, l'équipe interdisciplinaire du centre d'hébergement vous invite à une rencontre dans les six (6) semaines de votre admission. Cette équipe, formée de professionnels de disciplines variées, va privilégier des interventions personnalisées en tentant, dans la mesure du possible, de respecter vos goûts, vos habitudes de vie et vos valeurs. Une évaluation préalable effectuée par l'infirmière détermine les services professionnels qui vous sont nécessaires.

L'intervenant accompagnateur

L'intervenant accompagnateur est une personne préposée aux bénéficiaires ou une personne de référence sur qui vous pouvez compter tout au long de votre séjour. Elle joue un rôle important dans la transmission de l'information auprès des membres de l'équipe de soins et de vos proches.

Les soins infirmiers et d'assistance

Une équipe formée d'infirmières et d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires est présente 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Sous la responsabilité de la personne chef d'unité de vie, elle vous offre l'aide nécessaire et les soins requis par votre état de santé.



Le Plan d'intervention individualisé (PII)

Le PII est un processus participatif centré sur les besoins du résident. Il est un outil de planification et de communication qui permet à la personne hébergée et à sa famille d'exprimer leurs besoins et de déterminer, avec les intervenants, les priorités, les objectifs, les moyens d'action et les échéanciers, en vue d'atteindre des résultats dans les dimensions relationnelle, professionnelle et organisationnelle.

Le PII représente la demande de services dont l'équipe entend cibler et prioriser les interventions. Il décrit les cibles à atteindre.

Le PII nourrira en partie le projet de vie du résident. À cette étape, les personnes proches aidantes sont aussi des acteurs importants. Elles constituent souvent un facteur de soutien et de changement pour le résident afin de documenter leur perception, leur implication, leurs observations et leurs besoins.

Les services médicaux

Au centre d'hébergement, un médecin assure votre suivi médical; il peut demander une consultation ou un suivi auprès d'un médecin spécialiste, s'il y a lieu. Un médecin de garde est disponible en tout temps, sur appel, pour répondre aux urgences.

Pour toute consultation médicale à l'extérieur du centre et selon votre condition médicale, nous vous recommandons d'être accompagné par un proche qui vous connaît bien et qui saura vous rassurer au besoin.

Les services du pharmacien



Tout au long de votre séjour, un pharmacien révise votre médication en collaboration avec votre médecin traitant et demeure disponible pour répondre à vos questions.

Nous sommes soucieux et responsables de votre santé et de votre sécurité et, de ce fait, des médicaments que vous consommez, qu'ils soient prescrits ou non. C'est pourquoi vous devez nous faire la liste de tous les médicaments que vous prenez, y compris ceux qui sont en vente libre et les produits de santé naturels. Leur consommation doit être préalablement autorisée par le médecin.

Vous êtes responsable de prendre vous-même ces produits, de les payer et de les conserver dans un endroit sécuritaire de votre chambre.

Enfin, vous devez aviser l'équipe traitante si vous cessez de consommer un produit de santé naturel ou un médicament en vente libre.

Les médicaments prescrits sont fournis et préparés par la pharmacie du CIUSSSCN. Ils sont ensuite distribués et administrés par les infirmières et les infirmières auxiliaires. La procédure et les règles de la Régie de l'assurance maladie s'appliquent.

Les soins de pieds

L'infirmière assure une évaluation clinique de vos besoins en soins des pieds. Si elle dépiste une problématique médicale limitant les soins de pieds (diabète, insuffisance veineuse, etc.) ou un problème particulier (cor, callosité, durillon, ongle mycosique, ongle incarné, etc.), elle vous en informe aussitôt afin de vous permettre de prendre un rendez-vous avec un professionnel de votre choix.

La travailleuse sociale peut vous fournir des références de podologues sur demande. Par contre, vous êtes libre de faire appel au podologue de votre choix.

**Veillez noter
que les coûts pour les services en soins
podologiques sont à vos frais.**

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

L'équipe de prévention et contrôle des infections (PCI) du CIUSSSCN est responsable, en collaboration avec les autorités de la Santé publique, des mesures pour prévenir et contrôler la transmission des infections. Le meilleur moyen de s'en protéger demeure l'hygiène des mains. Il est essentiel que tous, membres du personnel, résidents, visiteurs et bénévoles, se lavent les mains régulièrement.

Nous vous suggérons également de vous faire vacciner à chaque automne contre la grippe.

Rappelons que la gastroentérite peut être contagieuse jusqu'à 48 heures après les derniers symptômes et que la grippe est contagieuse jusqu'à 5 jours après le début des symptômes.

Aussi, en tout temps, elle vous recommande d'appliquer les mesures suivantes :

Résidents

- * Lavez-vous les mains régulièrement, surtout avant de manger.
- * Éternuez et touchez dans le creux de votre bras ou dans un papier mouchoir.

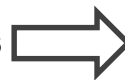


Proches

- * Lavez vos mains en entrant et en sortant de la chambre et du centre d'hébergement. Les distributeurs d'alcool sont facilement accessibles dans toutes les unités.
- * Respectez les règles d'isolement s'il y a lieu.
- * Encouragez et aidez votre proche à se laver les mains régulièrement.
- * Portez un masque si vous touchez.
- * **Si vous êtes malade, reportez votre visite..**

Malgré toutes ces mesures et le contexte de la prolifération des infections, plusieurs résidents d'une unité de vie peuvent présenter les mêmes symptômes au même moment. Des mesures particulières pourraient alors être mises en place afin d'assurer votre protection et celle de vos proches. Vous serez informés en tout temps de l'évolution de la situation et solliciterons, au besoin, votre collaboration pour limiter le risque de contagion.

Pour plus d'information concernant la prévention des infections



LES SERVICES PROFESSIONNELS

Une évaluation préalable détermine les divers services qui vous sont nécessaires.

Les services de réadaptation

CHSJE : 418 627-1124, poste 1216

Pour vous aider à conserver vos capacités et à adapter votre environnement, vous avez accès aux services de réadaptation offerts par des technologues en physiothérapie. Ces intervenants peuvent, par exemple :

- * vous recommander l'utilisation d'un fauteuil adapté ou motorisé, d'un quadriporteur, d'une marchette, d'un coussin, etc. Cet équipement peut vous être prêté ou demandé à la Régie de l'assurance maladie si vous répondez aux critères d'admissibilité;
- * modifier votre environnement pour le rendre plus sécuritaire et faciliter vos déplacements;
- * vous enseigner des techniques particulières pour faciliter vos gestes quotidiens.

Avant d'acheter du matériel adapté, nous vous recommandons de consulter un professionnel de la réadaptation pour en valider la pertinence. Notez que l'entretien et les réparations sont alors à vos frais.

Le service social

CHSJE : 418 627-1124, poste 1235

Lors de votre accueil, une travailleuse sociale est disponible pour vous aider, ainsi que vos proches, à résoudre des difficultés d'adaptation, relationnelle ou émotionnelle.

En cas d'inaptitude à prendre des décisions pour vous-même ou pour l'administration de vos biens, la travailleuse sociale pourra vous accompagner dans la recherche de solutions adaptées à votre situation. L'évaluation des diverses solutions (comme le mandat d'inaptitude, la tutelle) sera alors réalisée. Elle tiendra compte de vos capacités et de vos besoins en s'assurant de respecter votre dignité.

Les services d'éducation spécialisée

CHSJE : 418 627-1124, poste 1202

Dans notre centre d'hébergement, des techniciens en éducation spécialisée interviennent, avec l'équipe de soins, auprès de personnes qui présentent un trouble de comportement sévère et multiple. Son rôle consiste à évaluer leurs capacités cognitives et leur fonctionnement au quotidien, dans le but de réduire les comportements problématiques et d'accroître aussi leur qualité de vie. Ils réalisent aussi l'observation des comportements et soutiennent l'équipe soignante.

Les services d'éducation spécialisée (suite)

Les techniciens en éducation spécialisée préparent un programme d'activités adaptées aux intérêts et aux capacités des résidents. Certaines d'entre elles sont conçues pour favoriser les interactions sociales et vous divertir, alors que d'autres visent à souligner certains événements thématiques ou anniversaires. Le calendrier mensuel des activités de même que du matériel récréatif sont disponibles dans votre unité.

DIMANCHE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
Centre d'hébergement St-Jean-Eudes Inc.	POUR JOINDRE LES TECHNICIENS EN ÉDUCATION SPÉCIALISÉE 418-627-1124 *1202	10H30 MESSE	10H30 MESSE	SALLE SENSORIELLE U.P.	VISITE BIEN-ÊTRE	13H45 QUILLES PLACE ALEXANDRINE A-100 / A-200 / A-300
13H30 AGENCE DE VOYAGE AUTRICHE SALLE SENSORIELLE	FÊTE DES ROIS	13H30 : Musico	10H30 MESSE	LA BELLE VISITE 2*	13H30 BINGO	VISITE BIEN-ÊTRE
13H30 AGENCE DE VOYAGE SUISS SALLE SENSORIELLE	13H30 ATELIER DE LECTURE	13H30 : Musico	10H30 MESSE	SALLE SENSORIELLE U.P.	14H00 INITIATION À LA BOXE	13H30 BINGO
13H30 AGENCE DE VOYAGE BARCELONE SALLE SENSORIELLE	13H30 ATELIER DE LECTURE	13H30 : Musico	10H30 MESSE	LA BELLE VISITE 2*	13H30 BINGO	13H45 QUILLES PLACE QUATRE SAISONS 200 / 300
13H30 AGENCE DE VOYAGE ROMA SUISS SALLE SENSORIELLE	13H30 ATELIER DE LECTURE	13H30 : Musico	10H30 MESSE	10H30 (A-200) STM CERVEAU 13H30 (200)	14H00 VISITE DU BONHOMME CARNIVAL	13H45 QUILLES PLACE QUATRE SAISONS 200 / 300

DE PLUS, LES ACTIVITÉS PRÉVUES PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SELON L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION ET DES RECOMMANDATIONS DU MINIS. DE LA SANTÉ PUBLIQUE OU LA P.C.

Les intervenants de l'unité de vie peuvent également offrir, à différents moments de la journée ou de la soirée, des activités personnalisées, individuelles ou de petits groupes. Vos proches sont invités à vous accompagner; leur présence et leur participation contribuent à l'animation du Milieu de vie.

Vous ne savez pas à qui vous adresser :
418 627-1124 de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 16h
notre réceptionniste pourra vous guider.

Le service de nutrition et le service alimentaire

CHSJE : 418 627-1124, poste 1240

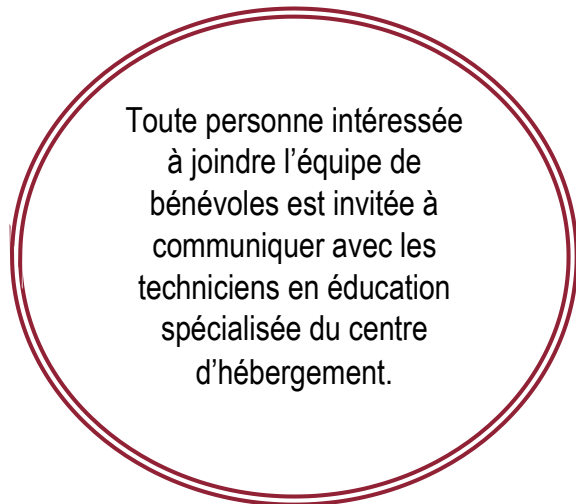
Le service alimentaire vous offre trois repas et deux collations par jour pour le maintien d'une alimentation saine et équilibrée. Si votre état de santé le requiert, une nutritionniste évaluera votre capacité à avaler les aliments de différentes textures et consistances et ajustera votre alimentation si nécessaire. L'offre alimentaire du centre d'hébergement comprend aussi :

- * des aliments d'exception en cas d'allergie ou d'intolérance;
- * des aliments pour les festivités ou des activités de loisirs, incluant les croustilles et les boissons gazeuses.

Si vous souhaitez consommer d'autres aliments que ceux qui sont offerts par le Service alimentaire (comme de l'eau minérale, du chocolat, des croustilles, des boissons gazeuses, certaines variétés de céréales, de biscuits, de bonbons, etc.), vous devez vous les procurer à vos frais. Vous pouvez aussi passer une commande à un restaurant et demander le service de livraison. Nous vous demandons cependant de nous en aviser parce que nous sommes toujours responsables de votre sécurité.

Le service de bénévolat

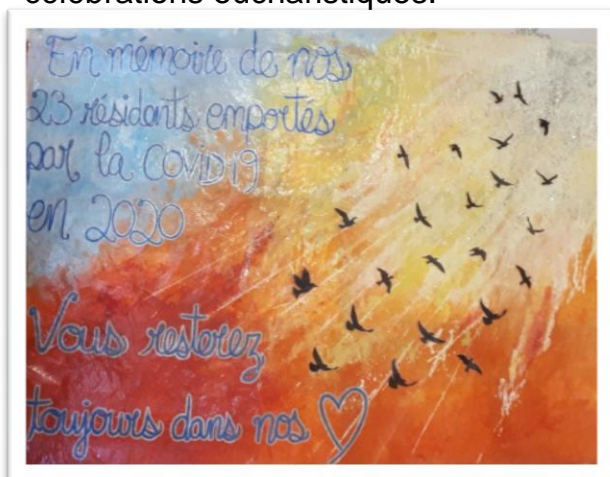
Des personnes bénévoles viennent régulièrement à la rencontre des résidents pour les réconforter et les accompagner dans différentes activités et sorties organisées. Elles peuvent aussi vous tenir compagnie et vous accompagner lors d'activités à l'extérieur.



Le service de soins spirituels

L'équipe d'intervenants en soins spirituels vous offre un soutien et un accompagnement personnalisés, et ce, dans le respect de vos valeurs, de vos croyances et de votre culture.

Si vous souhaitez vous recueillir, vous pouvez le faire et prendre part aux célébrations eucharistiques.



L'accompagnement en fin de vie

Accompagner une personne qui va mourir, c'est accompagner dans ses derniers moments une personne vivante qui a des goûts, des besoins, des valeurs et des habitudes.

Les soins et l'accompagnement tiennent compte des valeurs personnelles, culturelles et spirituelles.

Que la personne soit lucide, confuse ou qu'elle ait des déficits cognitifs importants, elle a toujours besoin d'être accompagnée et d'être en relation avec son entourage. Si elle est plus ou moins consciente de son environnement et qu'elle est incapable de parler, elle peut percevoir les ambiances, les présences et l'affection qui lui est témoignée par le regard, le sourire ou une parole affectueuse.

Les visites des membres de la famille, des petits-enfants et des amis peuvent être des sources de réconfort. Ce sont des moments difficiles pour les proches et pour les résidents.

Se préparer à l'inévitable, être informé des étapes de la fin de vie de son proche et prendre soin de soi facilite chez la personne proche aidante la poursuite de l'accompagnement du proche en fin de vie, sans compromettre sa santé physique et psychologique.



Cette peinture a été réalisée par Marjolaine Bouchard, technicienne en éducation spécialisée.

LES AUTRES SERVICES

La caisse des résidents

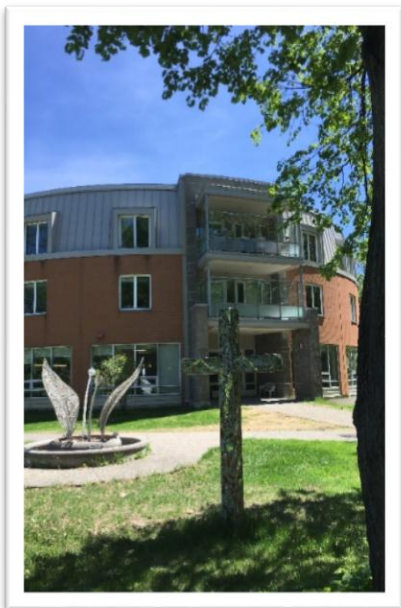
La caisse des résidents vous aide à gérer votre argent pour les dépenses courantes telles que les services de coiffure, les loisirs et les gâteries. Toutes vos transactions sont consignées dans un registre que vous ou votre répondant pouvez consulter. La caisse des résidents ne remplace pas les services d'une institution financière. Nous vous recommandons de conserver votre compte bancaire.

Les machines distributrices

Notre centre d'hébergement dispose de machines distributrices qui proposent diverses collations.

Les salons, les aménagements extérieurs et les autres lieux publics

Des espaces publics (ex. : Jardin, balcon, terrasse, salon, salle à manger, salle de loisirs) sont des lieux de rencontre qui vous permettent de maintenir ou de raviver votre vie sociale en créant de nouveaux liens avec les résidents. Certaines salles peuvent être réservées pour vos rencontres familiales.



Le stationnement

Des places de stationnement sont prévues pour faciliter les visites de vos proches au centre d'hébergement.

La sécurité de l'environnement

Plusieurs moyens techniques permettent d'assurer un environnement sécuritaire.

Par exemple :

- * Une cloche d'appel reliant chaque chambre au poste de garde.
- * Des portes et des ascenseurs munis d'un système codé dans la nouvelle aile du CHSJE.
- * Un système de prévention des chutes.
- * Des bracelets anti-fugue.
- * Des caméras de surveillance dans les aires communes.
- * Un accès sécurisé en dehors des heures normales d'ouverture.
- * Visite régulière du Service des incendies pour l'inspection de nos installations et des mesures d'urgence en cas d'incendie.



LES SERVICES PAYANTS

Le transport adapté ou le taxi

Le transport adapté ou le taxi sont à vos frais pour des fins autres que médicales.

Pour tout rendez-vous médical, vous devez être accompagné d'un membre de votre famille.



Dans le cas d'un remplacement d'une prothèse, orthèse ou lunettes, veuillez consulter la Direction des services financiers (418 627-1124, poste 1206) pour connaître le pourcentage établi par la RAMQ que vous devrez payer pour ce remplacement avant de procéder à l'achat.

Les services de coiffure

Un salon de coiffure est disponible dans le centre d'hébergement.

CHSJE : 418 627-1124, poste 1242

Les orthèses et les prothèses

Les prix des lunettes, des prothèses auditives et dentaires, des chaussures orthopédiques et des bas de compression (bas de soutien) varient selon votre capacité financière qui sera évaluée par la Régie de l'assurance maladie.



Les prothèses auditives, orthèses et lunettes

Pour le remplacement ou réparation d'objets personnels tels que prothèses auditives, orthèses et lunettes : Pour la clientèle présentant des atteintes cognitives importantes, le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de bris.

Pour cette clientèle, veuillez discuter avec l'infirmière chef de l'unité de vie pour mettre en place les modalités permettant d'assurer la protection de ce type de biens.

La poste et les abonnements

Votre courrier et vos abonnements sont acheminés à votre chambre. Cependant, comme l'envoi de courrier n'est pas possible, vous ou l'un de vos proches doit s'en charger.

Les autres services payants

Les services de massothérapie, de couture, d'esthétique (ex. : Épilation ou rasage autre que la barbe), de même que ceux d'étiquetage des vêtements sont à vos frais.

LA VIE EN CENTRE D'HÉBERGEMENT

Les visites

Vos proches sont toujours les bienvenus. S'ils vous sont chers, ils sont, pour nous, de précieux collaborateurs. Malgré toute leur bonne volonté et leurs bonnes intentions, les intervenants ne pourront jamais les remplacer.

C'est pourquoi vos proches sont invités à participer à la vie en centre d'hébergement et à vous accompagner à vos divers rendez-vous et sorties. Grâce à leur présence, vous vous adapterez plus facilement à votre nouveau Milieu de vie.

Ensemble, nous pouvons créer un milieu où il fait bon vivre.



Le tabac, l'alcool et les drogues

La *Loi concernant la lutte contre le tabagisme* stipule que seules les personnes résidentes sont autorisées à fumer au fumeur du centre d'hébergement.

Le personnel, les résidents et les visiteurs sont invités à fumer à l'extérieur, à 9 mètres du bâtiment. La cigarette électronique est considérée au même titre qu'un produit du tabac.

La consommation d'alcool est permise pourvu qu'elle ne cause pas préjudice aux autres personnes hébergées et intervenantes ou ne perturbe pas la tranquillité des lieux. Une discussion avec votre médecin peut être nécessaire pour vérifier si la consommation d'alcool peut vous causer des désagréments, présenter un risque pour votre santé ou être contre-indiquée avec la prise de vos médicaments.

La consommation de drogues est interdite sauf en ce qui a trait aux substances permises selon la loi et la politique en vigueur dans l'établissement.

Un comportement de civilité

Le CHSJE inc. exige tant des personnes intervenantes, des bénévoles que des personnes hébergées et les proches un comportement courtois et respectueux en accord avec les valeurs de notre établissement. Toutes les formes de violence – comportements hostiles, menaces, harcèlement, excès verbaux ou agressions physiques – sont prohibées afin d'assurer une meilleure qualité de vie.

L'intimité

Vous avez droit à votre intimité, à votre vie affective et sexuelle. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins, pour en discuter et trouver ensemble la meilleure solution.

Les sorties temporaires

Lorsque vous prévoyez une sortie, vous devez informer la personne responsable de votre unité de vie de la durée de votre absence, lui indiquer l'heure de votre départ et celle de votre retour ainsi que le nom et les coordonnées téléphoniques de la personne qui participera avec vous à cette sortie.

Pour les sorties de plus d'une journée, vous devez aviser l'infirmière, 48 heures à l'avance, afin de faire préparer vos médicaments par la pharmacie.

Les animaux de compagnie

Nous ne disposons pas de conditions vous permettant de vivre avec votre animal de compagnie. Nous vous suggérons de le confier à une personne de votre entourage.

Si un de vos proches souhaite vous rendre visite avec un animal de compagnie, vous devez en discuter auparavant avec l'infirmière de votre unité. Certaines vérifications doivent être faites avant d'autoriser une visite.

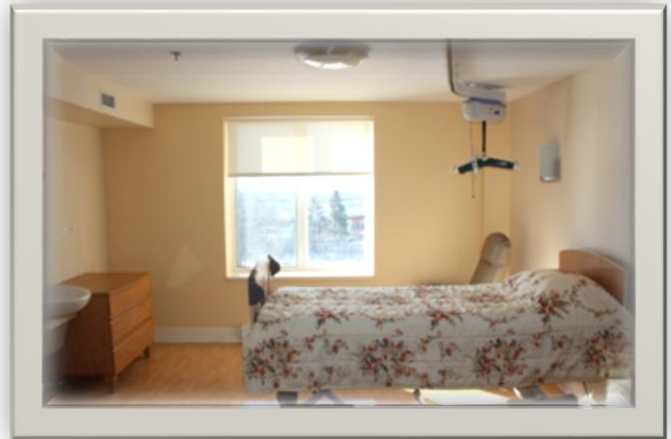
Les pourboires et les cadeaux

Les pourboires et les cadeaux pour le personnel, les bénévoles ou les stagiaires ne sont pas permis afin d'éviter les conflits d'intérêts.

Si vous tenez à exprimer votre reconnaissance, vous pouvez offrir une carte ou une lettre à l'ensemble du personnel de l'unité de vie ou faire un don à la Fondation du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes (www.chsje.com/fondation/).

La libération de la chambre

Lors d'un départ ou d'un décès, la chambre doit être libérée **dans un délai de 24 heures**, incluant les jours fériés et la fin de semaine. Cela permet à une personne, parfois en attente depuis longtemps, d'en bénéficier.



DES SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS LORS DE VOS VISITES

La vie en CHSLD sera certainement modifiée suite à la pandémie. Certaines directives de la santé publique peuvent être à l'ordre du jour concernant les visites et les visiteurs de même que de nouvelles mesures de prévention et de contrôle des infections en place.

Il est donc important de suivre les indications en ce sens en tout temps. Lors de vos visites, il peut être agréable de varier les activités faites avec votre proche afin de passer du temps de qualité en sa compagnie et d'en retirer des bienfaits communs.

Voici quelques suggestions d'activités :

- ♥ Rappelez à votre proche des événements importants et apportez des photos ou des objets personnels;
- ♥ Complétez avec lui la fiche sur son histoire de vie;
- ♥ Amenez ses petits-enfants avec vous;
- ♥ Tenez-lui la main;
- ♥ Aidez-le à faire sa toilette (coiffure, rasage, maquillage, manucure, etc.);
- ♥ Assurez son confort : massage, crème hydratante, replacez ses oreillers;
- ♥ Lisez à haute voix les nouvelles du journal ou feuillotez des revues;
- ♥ Parlez-lui de vos activités ou de l'actualité;
- ♥ Écoutez de la musique avec lui ou faites-le profiter de vos talents si vous êtes musicien;
- ♥ Chantez;
- ♥ Jouez aux cartes ou faites des casse-tête;
- ♥ Fournissez-lui le matériel nécessaire pour qu'il s'adonne à certains passe-temps (ex. : lecteur de CD et musique de son choix, cahiers de mots mystères, abonnement à un journal ou à une revue);
- ♥ Accompagnez-le pour des sorties extérieures, selon ses capacités : balade en voiture, visite de son quartier, repas chez vous ou au restaurant, promenade dans les parcs;
- ♥ Recueillez-vous avec lui ou accompagnez-le à une célébration;
- ♥ Respectez ses silences.



LA QUALITÉ DES SERVICES ET LA SÉCURITÉ

La mesure d'évaluation de l'expérience vécue par le résident et celle de ses proches

Votre satisfaction et celle de vos proches en ce qui concerne les soins et les services du centre d'hébergement sont évaluées à différents moments. Votre participation est essentielle afin d'améliorer notre offre de services et de répondre à vos besoins. Les informations recueillies demeurent confidentielles et permettent aux différentes équipes d'améliorer le Milieu de vie.

Les normes et les critères d'évaluation du centre d'hébergement

Des visites d'évaluation du centre d'hébergement sont réalisées régulièrement par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Les rapports de ces visites sont disponibles sur le site Web du ministère au www.msss.gouv.qc.ca.

Le centre d'hébergement est aussi évalué par Accréditation Canada qui met à la disposition des établissements du réseau de la santé un cadre normatif et un programme d'évaluation continue de la qualité et de la sécurité des soins et des services et ce, en étroite collaboration avec le MSSS.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

Selon l'article 83 de cette loi :

« La mission d'un centre d'hébergement 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 soutien de leur entourage ». (Québec, 2013)

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE VIE

Le code d'éthique et de vie s'inscrit dans une suite logique de nos orientations stratégiques, ce qui implique qu'au-delà des activités que nous devons accomplir afin de prioriser l'expérience client, nous devons faire en sorte que notre travail s'appuie sur nos valeurs.

Le code d'éthique et de vie vient donc renforcer nos engagements à votre endroit, tout comme il formalise ce que nous attendons de vous afin que nous puissions bien vous servir.

L'information

La personne a le droit d'être informée de son état de santé et de bien-être, de l'existence des services, des options et des ressources disponibles au Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

La confidentialité

Le personnel doit communiquer les informations concernant un résident en respectant les modalités d'accès et les limites reliées à la confidentialité et à la protection de la vie privée.

Le respect, la dignité et la bienveillance

Le personnel doit faire preuve de politesse, d'humanisme et de bienveillance envers les résidents, respecter leur intimité et leur pudeur et faire preuve de réserve et de délicatesse au cours de la prestation de soins et de services.

Le consentement aux soins et aux services

Le centre d'hébergement se doit d'encourager et de favoriser la participation du résident aux décisions et interventions et en impliquant les proches.

Les soins et les services de façon équitable et sécuritaire

Le centre d'hébergement doit accorder aux résidents la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect que l'on souhaite pour nous-mêmes et les nôtres placés dans une situation similaire.

Le respect de l'autonomie, de l'intégrité et des besoins individuels

La personne hébergée doit être encouragée et stimulée à actualiser son potentiel en prenant le temps d'obtenir sa collaboration et en respectant son individualité, ses forces, son rythme et ses limites.

LE RESPECT DE VOS DROITS

Le comité de résidents

Dans notre centre d'hébergement, un comité de résidents veille à votre bien-être et au respect de vos droits. Les principales fonctions de ce comité sont les suivantes :

- * Vous renseigner sur vos droits et vos obligations;
- * Promouvoir l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie et évaluer votre satisfaction à l'égard des services offerts;

Votre satisfaction et la réponse adéquate à vos besoins sont primordiales.

Ensemble, nous travaillons à rendre votre vie la plus confortable possible.

- * Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents;
- * À votre demande, défendre vos droits et vos intérêts, en tant que résident, auprès du centre d'hébergement ou de toute autre autorité pertinente;
- * Vous accompagner, à votre demande, dans toute démarche que vous souhaitez entreprendre, même celle de porter plainte.

Chaque année, le comité de résidents tient une assemblée à laquelle vous et vos proches êtes invités.

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

La principale fonction du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est de s'assurer du respect des « droits des résidents ».

N'hésitez pas à le contacter au besoin!

« Nous vous conseillons dans un premier temps de communiquer avec les personnes responsables au centre avant de faire une plainte. Très souvent, tout peut se régler rapidement par une bonne communication. »

Une plainte en bref!

Une plainte peut être verbale ou écrite, elle peut être faite par une personne hébergée ou une personne proche aidante.

L'examen d'une plainte s'exerce sur des faits et le respect des « droits des résidents ».

Par téléphone :

418 691-0762
ou sans frais : 1 844 691-0762

Par courriel :

commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Par la poste :

Commissariat aux plaintes
et à la qualité des services
CIUSSS de la Capitale-Nationale
2915, avenue du Bourg-Royal
Québec (QC) G1C 3S2

Le comité Milieu de vie

Qu'est-ce que le comité Milieu de vie?

Ce comité est là pour nous aider à actualiser l'approche Milieu de vie centrée sur des relations de respect mutuel entre les résidents, les familles, les bénévoles et l'ensemble du personnel.

Un des objectifs spécifiques de ce comité est de susciter des initiatives et des projets novateurs et mobilisateurs pour l'amélioration des conditions de vie des résidents en partenariat avec les familles.

*Nous sommes
à la recherche
de familles partenaires
pour faire partie
du comité
Milieu de vie*

****Intéressé?***

Contactez

Catherine Gauthier

Coordonnatrice
des services d'hébergement



418 627-1124

Poste 1204

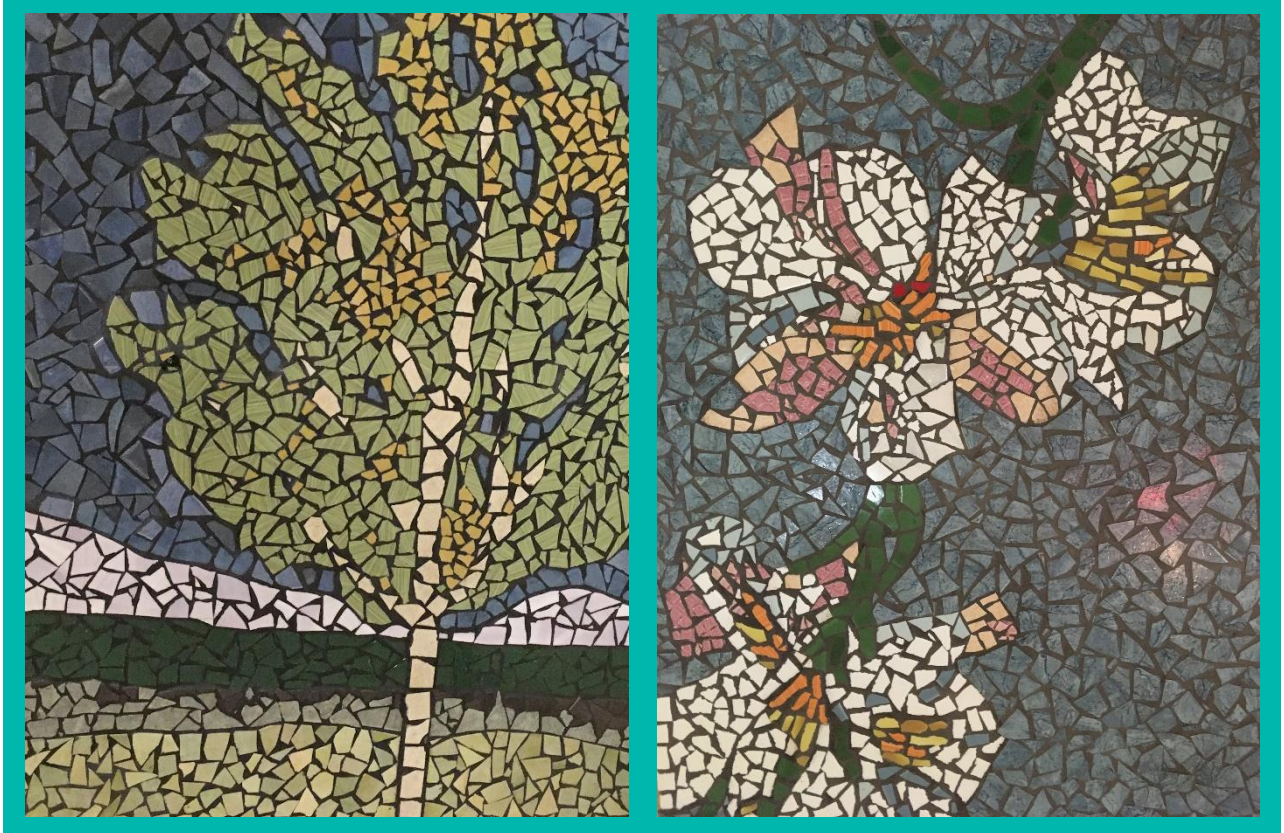


Madame Lucille Robitaille, résidente et peintre

RAPPEL

À ne pas oublier pour la journée de l'admission

- Prévoir les vêtements et chaussures nécessaires
- Étiqueter les vêtements au nom du résident
- Produits d'hygiène personnelle (crème pour le corps, parfum, etc.)
- Médicaments pour 24 heures
- Couvre-lit pour personnaliser la chambre du résident
- Télévision et support mural, téléphone
- Remettre à l'unité de soins : Carte d'assurance maladie, cartes d'hôpital
- Spécimen de chèque
- Effectuer les changements d'adresse
- Copie du mandat en cas d'inaptitude lorsque requis et copie du contrat de préarrangements funéraires
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



6000, 3^e Avenue Ouest, Québec (QC) G1H 7J5
Tél. : 418 627-1124
Télec. : 418 781-2604

Visiter notre site internet au :

www.chsje.com

Vous souhaitez recevoir notre Infolettre?

Écrivez-nous un courriel à cette adresse :

stjeaneudes@hotmail.com

En mentionnant le nom de la personne hébergée, votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse courriel. Merci.