

**Accueil Du Rivage Inc.
Centre d'Hébergement et de Soins de Longue Durée**

Chez-nous c'est chez-vous

GUIDE DU RÉSIDENT



TABLE DES MATIÈRES

Nos coordonnées.....	3
Mot de bienvenue.....	4
Mission.....	5
Valeurs.....	
Philosophie de la direction des soins infirmiers.....	7
Approche centrée sur le Résident partenaire et la famille.....	8
Soins de santé et d'assistance.....	9
Services médicaux.....	9
Réadaptation physique et ergothérapie.....	9
Service de pharmacie.....	10
Service de nutrition clinique.....	10
Service alimentaire.....	10
Service de pastorale.....	10
Service d'animation / loisir.....	11
Service d'hygiène et salubrité.....	11
Soins de pieds.....	11
Coiffure.....	111
Produits d'hygiène.....	12
Lavage de vêtements personnels.....	12
Les vêtements.....	13
Aménagement de la chambre.....	14
Responsabilité.....	14
Sécurité.....	14
Téléphone et téléviseur.....	14
Comité des Usagers.....	15
Le Régime d'examen des plaintes.....	15
Service de comptabilité.....	16
Départ.....	16

NOS COORDONNÉES

Accueil Du Rivage Inc.
1008 Du Rivage
St-Antoine sur Richelieu, Québec
J0L 1R0

Services cliniques : 450-787-3163

Services administratifs : 450-787-3436

Télécopieur : 450-787-1156

Site internet : www.accueildurivage.com

Courrier électronique : jean.bergeron.accrivage16@ssss.gouv.qc.ca

MOT DE BIENVENUE

Chère Résidente, cher Résident,

La Direction, le Personnel et le Comité des Usagers tiennent à vous souhaiter la bienvenue dans votre nouvelle demeure, votre nouveau milieu de vie.

Accueil Du Rivage est au service des personnes en perte d'autonomie depuis plus de quarante ans. Son personnel expérimenté et attentionné mettra tout en œuvre pour rendre votre séjour des plus confortable.

Pour mieux répondre à vos différents besoins, dans le mois qui suit votre admission, vous et/ou votre répondant serez invités à participer à l'élaboration de votre plan de soins avec notre équipe interdisciplinaire qui regroupe la Directrice des soins infirmiers, l'infirmière, la préposée, la technicienne en réadaptation physique ainsi que le médecin.

De plus, vous aurez toute liberté de faire valoir vos droits, de déterminer vos choix, de faire respecter votre intégrité et intimité et cela dans un climat d'amour et d'attention.

Aux familles,

Votre proche vit une période de transition... Il aura besoin de vous pour s'adapter et accepter son nouveau milieu de vie.

Soyez les bienvenus car vous êtes la première source d'inspiration... bien avant nous...

Nous serons là, disponibles pour donner les soins, l'attention nécessaire mais votre collaboration nous sera essentielle.

S'il vous plaît, impliquez-vous à aider durant cette période de vie particulièrement difficile pour votre proche, en participant aux fêtes et sorties ou en accompagnant votre proche lors d'exams à l'extérieur. Évidemment tout ceci selon votre disponibilité.

MISSION

La mission de Accueil Du Rivage est d'offrir un milieu de vie substitut sécuritaire, des services d'hébergement, d'assistance et de soutien ainsi que des services de réadaptation, psycho-sociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie ne peuvent demeurer dans leur milieu de vie naturel.

Accueil Du Rivage considère chacun des Résidents comme étant un être unique ayant des besoins spécifiques, des goûts et habitudes. C'est pourquoi, dans un esprit d'interdisciplinarité, tous les intervenants s'affairent à répondre et réévaluer périodiquement les besoins suivant une approche globale et intégrée en vue d'assurer bien-être et épanouissement.

Tout en recherchant l'excellence, l'efficience et l'équité dans la distribution des services, l'ensemble des intervenants oeuvrant à Accueil Du Rivage Inc. s'engage à assurer l'accessibilité, la continuité et la qualité des soins et services de concert avec les familles, la population, les bénévoles ainsi que les établissements et organismes du milieu.

De façon plus particulière, et étant un partenaire du Centre intégré de Santé et services sociaux Montérégie Est, nous unissons nos efforts afin d'agir en complémentarité autour du continuum de soins et services de la région.

NOS VALEURS

Les valeurs de Accueil du Rivage s'appuient sur celles exprimées par nos Résidents et leur famille ainsi que sur notre mission et notre code d'éthique.

Nous croyons que le Résident doit être le maître d'œuvre de sa vie, nous croyons à la Personne et laissons le Résident décider en lui offrant des moyens et des choix.

Nous nous engageons à lui permettre de s'exprimer, à l'écouter et à considérer ses demandes parce que nous plaçons le Résident au cœur de nos actions et nous connaissons l'importance de la communication.

Nous croyons qu'il est important de centrer nos services sur le Résident dans le but de lui permettre de maintenir et développer son potentiel physique et intellectuel, de vivre en harmonie avec son milieu, de profiter d'une variété d'activités récréatives et thérapeutiques afin d'assurer son bien-être bio psycho social. De plus nous nous engageons à reconnaître ses capacités propres et à entreprendre toutes les actions requises pour leur maintien et leur optimisation.

Nous nous engageons à respecter les droits des Résidents : le droit de participer, le droit à la liberté d'expression, le droit à la sécurité, le droit à l'autonomie, le droit à l'information, le droit à la consultation, le droit à la confidentialité et le droit de mourir dans la dignité et le respect.

Nous nous engageons à promouvoir le maintien des liens des Résidents avec leur famille, leurs proches et la collectivité.

Nous croyons en la transparence, l'honnêteté et le comportement éthique de la direction et du personnel dans leur rapport avec les Résidents et leur famille.

PHILOSOPHIE DE LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS

La mission du CHSLD Accueil du Rivage Inc. est d'offrir d'une façon temporaire ou permanente un milieu de vie substitut, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance aux adultes en perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale ne pouvant plus demeurer dans leur milieu de vie naturel.

Le CHSLD Accueil du Rivage Inc. remplit sa mission en adoptant une approche clientèle centrée sur la personne en perte d'autonomie et en outillant de façon adéquate tous ses intervenants afin qu'ils puissent jouer un rôle déterminant.

Avec la collaboration de son équipe, en concertation avec l'équipe médicale, les professionnels et l'ensemble des services, elle assure aux Résidents l'aide requise pour le maintien de leur autonomie, de leur estime, de leur individualité et de leur intégrité, en tenant compte de leurs besoins généraux et particuliers.

La vie quotidienne avec les Résidents se déroule dans un respect attentif de leur rythme, leurs capacités, leur expression verbale et non verbale, leur valeur unique comme être humain. Ce cheminement se poursuit jusque dans l'expérience de la mort, qui est une étape de vie. L'accompagnement en fin de vie est étroitement lié à toutes les interventions de l'équipe de soins pour que la mort soit vécue dans la paix et la dignité. L'observation attentive de la douleur, le confort physique et moral, la présence chaleureuse et non directrice auprès du Résident et de sa famille sont les piliers de la démarche d'accompagnement.

La qualité des soins est d'abord pour nous une *affaire de coeur*. Elle n'est possible que par l'engagement et la compétence des intervenants empreints d'attitudes et de gestes respectueux. Aucune concession ne peut être consentie sur le coeur même de notre intervention : le respect du Résident.

APPROCHE CENTRÉE SUR LE RÉSIDENT PARTENAIRE ET LA FAMILLE

Accueil Du Rivage Inc. fait une grande place au concept des soins centrés sur le Résident partenaire et la famille. Il s'agit d'une approche favorisant des soins respectueux, compatissants, compétents, adaptés à la réalité culturelle et qui répondent aux besoins, aux valeurs, aux croyances et aux préférences des Résidents et des membres de leurs familles.

Cette approche facilite une collaboration mutuelle avantageuse entre les Résidents, les familles et les prestataires de services.

Avec les soins centrés sur le Résident et sa famille, les prestataires de soins passent de prodiguer des soins au Résident à les prodiguer avec le concours du Résident et/ou de la famille. Ce n'est plus le point de vue du prestataire qui prédomine et il doit s'établir une véritable collaboration entre lui et le Résident.

Respecté dans tous ses aspects de son humanité, le Résident est membre à part entière de l'équipe pour les soins et les services qui lui sont offerts. Il est appelé à faire des choix de santé libres et éclairés et il prend ainsi part aux décisions qui le concernent.

SOINS DE SANTÉ ET D'ASSISTANCE

Les soins de santé sont prodigués par des infirmières. Les préposés aux bénéficiaires assistent les Résidents dans les différentes activités de la vie quotidienne.

Notre philosophie de soins a pour but d'aider nos Résidents à maintenir leur autonomie en fournissant l'accompagnement et l'information nécessaire.

SERVICES MÉDICAUX

Deux fois semaine, notre médecin visite les Résidents le nécessitant. En dehors de la visite médicale, lorsqu'un problème de santé se présente, l'infirmière communiquera avec notre médecin par téléphone. Si l'hospitalisation devient nécessaire, le Résident sera dirigé vers l'hôpital.

Pour les rendez-vous médicaux requis ou lors d'un transfert à l'hôpital, l'établissement assure le transport à l'aller et au retour. Cependant, nous comptons sur la famille pour accompagner le Résident.

RÉADAPTATION PHYSIQUE ET ERGOTHÉRAPIE

Les intervenants en réadaptation physique et en ergothérapie sont des professionnels de la santé.

Le rôle de la **technicienne en réadaptation physique** est d'assurer le maintien des conditions du système musculo-squelettique. Elle peut aussi conseiller le Résident pour l'ajustement d'aides techniques à la marche telles les cannes et les marchettes.

L'ergothérapeute vous aidera à prévenir et à compenser vos pertes physiques, sensorielles et mentales, à améliorer vos habiletés ou en acquérir de nouvelles dans vos activités de la vie quotidienne et à améliorer votre confort et votre bien-être au moyen d'aides techniques ou de positionnement dans le but de vous permettre de fonctionner au maximum de vos capacités.

SERVICE DE PHARMACIE

Notre établissement utilise le système Uni-dose ayant fait ses preuves et affichant des standards de qualité et de sécurité.

SERVICE DE NUTRITION CLINIQUE

Une nutritionniste évaluera vos besoins et une demande de consultation pourra lui être acheminée selon vos besoins spécifiques. Elle établira un plan de soins nutritionnel adapté à votre condition et en discutera avec vous.

SERVICE ALIMENTAIRE

Le service alimentaire offre un menu cyclique de 5 semaines établi par une nutritionniste conformément aux politiques de nutrition. Le menu se compose, pour chaque repas, d'un mets du jour et de choix alternatifs.

Les repas sont servis :

Déjeuner : entre 8 :30hres et 9 :15 hres

Dîner : entre 11 :40 hres et 12 :30 hres

Souper : entre 16 :40 hres et 17 :30 hres

Les familles, les ami(e)s peuvent manger avec les Résidents(e)s dans les endroits prévus à cet effet. Ils doivent en informer la direction à l'avance. Le coût de \$6.00 par repas est payable à la cuisinière.

SERVICE DE PASTORALE

Le service de pastorale offre la communion et chapelet à toutes les semaines selon l'horaire du mois ainsi qu'une messe officiée par Monsieur le Curé une fois par mois.

SERVICE D'ANIMATION / LOISIR

Ce service se compose d'une technicienne en loisirs et d'une préposée qui vous offrent un programme d'activités variées. Ces activités sont physiques, intellectuelles et sociales. Elles peuvent être de divertissement, de création et d'expression. Vous pouvez choisir de participer à des activités individuelles ou de groupe.

Suite à votre admission, la technicienne en loisirs vous visitera pour connaître vos goûts et vos attentes en termes de loisirs et vous informera sur les différentes activités.

Les activités de loisirs vous sont offertes durant toute l'année et la programmation se retrouve sur les tableaux d'affichage. De plus des sorties de magasinage, des visites à la cabane à sucre ou au verger pour la cueillette de pommes sont organisées selon les saisons.

Les Résidents et leurs familles sont encouragés à participer aux activités afin d'animer le milieu de vie ou à accompagner leur proche lors de sorties. Pour ce faire, référez-vous à la technicienne en loisirs pour vous impliquer selon vos disponibilités, vos intérêts ou vos talents.

SERVICE D'HYGIÈNE ET SALUBRITÉ

Le service d'hygiène et salubrité a pour principales fonctions : le nettoyage, la désinfection et le maintien de la propreté de l'environnement.

L'équipe d'hygiène et salubrité entretient les surfaces en observant les techniques, normes et fréquences prescrites.

SOINS DE PIEDS

Un service de pédicure vous est offert à raison d'une fois par mois.

COIFFURE

Une coiffeuse est disponible sur rendez-vous une fois semaine.

PRODUITS D'HYGIÈNE

Accueil Du Rivage fournit les produits d'hygiène de marque générale tels le savon, le shampooing, le dentifrice, le désodorisant et les papiers mouchoirs.

Selon votre plan de soins, l'établissement fournira les produits d'incontinence adaptés à vos besoins spécifiques.

LAVAGE DES VÊTEMENTS PERSONNELS

Pour le service de lavage des vêtements personnels deux options s'offrent à vous :

1. Pour les familles désirant entretenir les vêtements de leur proche, vous avez la possibilité de la faire à la maison.
2. Accueil Du Rivage Inc. vous offre gratuitement un service externe pour l'entretien des vêtements personnels. L'établissement n'est pas responsable des pertes, bris ou dommages aux vêtements.

Dans tous les cas, le nettoyage à sec des vêtements est la responsabilité de la famille.

De plus, tous les vêtements doivent être identifiés. Des étiquettes au nom du Résident peuvent être commandées au service de la comptabilité. Nous encourageons votre famille à identifier les vêtements pour assurer un retour lors d'un lavage ou lorsqu'ils sont égarés.

LES VÊTEMENTS

À Accueil Du Rivage, les Résidents portent leurs propres vêtements. Vous trouverez ci-dessous une liste de vêtements qui peuvent être apportés le jour de l'admission. Nous vous suggérons d'apporter les vêtements que vous jugez utiles (compte tenu de votre état de santé) et de vous renseigner au besoin auprès de votre infirmière.

Nous favorisons le port de vêtements réguliers mais si votre condition rend difficile l'activité d'habillage / déshabillage, après évaluation, nous pourrions vous suggérer l'achat de vêtements adaptés ou l'adaptation de vos vêtements.

Pour une femme :

- 2 vestes boutonnées
- 7-8 robes ou jupes avec blouses ou gilets amples
- 8 sous-vêtements
- 8 camisoles (si désiré)
- 3 soutiens-gorge
- 8 robes de nuit
- 8 paires de bas
- 1 paire de souliers à semelle antidérapantes
- 1 paire de pantoufles à semelles antidérapantes

Pour un homme :

- 8 chandails avec large ouverture au collet
- 3 chemises amples
- 2 vestes boutonnées
- 7-8 pantalons
- 8 sous-vêtements
- 1 paire de souliers à semelle antidérapantes
- 1 paire de pantoufles à semelles antidérapantes
- 1 ceinture ou bretelles

Aussi si des sorties sont prévisibles :

- Chapeau d'été
- Manteau ou cape pour l'hiver
- Foulard, paire de gants
- Paire de bottes

AMÉNAGEMENT DE LA CHAMBRE

La peinture des chambres ainsi que toute réparation à l'intérieur de votre chambre relève de la responsabilité de l'établissement.

La décoration de votre chambre est laissée à la discrétion du Résident ou de son répondant (cadres, bibelots, photos...).

Afin d'assurer la sécurité de tous les Résidents et du personnel certaines règles s'imposent :

- Aucun fil sur le plancher, aucune carpepe.
- Aucun objet tranchant, pince, coutellerie, coupe-ongle, outils, etc..
- Aucun produit nettoyant ne doit être gardé dans les chambres.
- Aucun produit médicamenteux n'est toléré dans les chambres sauf pour les Résidents en automédication. Cependant ils devront être rangés de façon sécuritaire.
- Tout objet dégageant des sources de chaleur tels que encens, bougies, chandelles, pads chauffants sont interdits dans les chambres.
- Les micro-ondes, bouilloire, grille-pain, cafetière ne sont pas permis.

TÉLÉPHONE ET TÉLÉVISEUR

Vous avez le loisir de faire installer à vos frais le téléphone dans votre chambre. Des frais mensuels pour le service vidéotron s'appliquent mais aucun frais d'installation ne vous sera facturé.

RESPONSABILITÉ

Accueil Du Rivage n'assume aucune responsabilité pour les objets personnels, argent en votre possession, bijoux ou vêtements appartenant aux Résidents que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement.

SÉCURITÉ

L'établissement est protégé par un système de gicleurs et d'alarme relié à une centrale téléphonique et au poste de pompiers en cas d'incendie.

De plus, pour votre sécurité, chacune des chambres est munie d'une clochette d'appel.

LE COMITÉ DES USAGERS

Formé de 3 Résident(e)s et/ou membres de famille, il représente les Résident(e)s auprès du Conseil d'administration.

Le comité des Usagers assume les fonctions suivantes :

- Renseigner les Usagers sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer le degré de satisfaction des Usagers eu égard aux services obtenus de l'établissement.
- Défendre les droits et intérêts collectifs des Usagers.
- Accompagner et assister, sur demande, un Usager dans toute démarche qu'il entreprend.

Selon leur disponibilité... des bénévoles et/ou membres de familles sont bienvenus.

LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Il permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte.

Dans un premier temps, nous vous invitons à faire part à la Directrice des soins infirmiers ou au directeur général de toute question ou remarque à l'égard de nos services. Si vous demeurez insatisfait, il vous sera proposé de formuler votre plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité.

Commissaire aux plaintes

Mme Hélène Poirier 514-553-7809 hpoirierpelletier@gmail.com

SERVICE DE COMPTABILITÉ

La Régie de l'assurance maladie du Québec (direction de la contribution et de l'aide financière des adultes hébergés) détermine le montant de contribution que vous devez payer. Ce coût est basé sur la valeur des biens et des revenus.

Le paiement de votre hébergement et de vos dépenses est effectué par prélèvement automatique au début de chaque mois.

Selon votre situation financière, lorsque vous devez acquérir les services d'un professionnel de la santé tels que dentiste, optométriste ou autres, un pourcentage de la facture pourrait être subventionné par le Ministère. Avant la consultation, adressez-vous au bureau de la comptabilité qui se fera un plaisir de vous informer à ce sujet.

Tous les reçus pour fins d'impôt relatifs à l'hébergement vous seront envoyés au plus tard le 28 février suivant la fin de l'année.

DÉPART

Lorsqu'un Résident quitte l'établissement, les frais d'hébergement se terminent le jour du départ du Résident. Le service de comptabilité fera le nécessaire auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec pour apporter les ajustements au compte du Résident.

Les délais imposés pour combler les lits vacants nous contraignent à demander aux familles de libérer la chambre de tous les effets personnels dans les 12 heures suivant le départ. Au besoin, notre personnel vous assistera dans ce processus.