



# GUIDE D'ACCUEIL



**CHSLD St-Jude**

Centre d'hébergement et de soins de longue durée

age<sup>3</sup>  
...3

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>Bienvenue</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Les services offerts</b>	
2.1	Services médicaux.....	6
2.2	Services de soins infirmiers.....	6
2.3	Service de physiothérapie.....	7
2.4	Service d'ergothérapie.....	9
2.5	Service social.....	10
2.6	Service nutrition clinique.....	11
2.7	Service de prévention des infections.....	12
2.8	Service de pastorale.....	13
2.9	Service d'animation-loisirs et bénévoles.....	13
2.10	Service de professionnels externes.....	14
2.11	Service alimentaire.....	14
2.12	Services techniques (buanderie, hygiène et salubrité, maintenance du bâtiment).....	15
<b>3</b>	<b>Informations complémentaires</b> .....	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>La sécurité</b> .....	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>Charte de vie</b> .....	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Comité des usagers</b> .....	<b>29</b>
<b>7</b>	<b>Traitement des insatisfactions et des plaintes</b> .....	<b>33</b>
<b>8</b>	<b>Nous contacter</b> .....	<b>38</b>



# BIENVENUE!







# BIENVENUE !

Nous sommes heureux de vous accueillir parmi nous !

Nous nous engageons à vous offrir des services personnalisés ainsi qu'un milieu de vie sécuritaire et adapté à vos besoins.

Tout le personnel du CHSLD St-Jude mettra en place les conditions optimales pour vous accompagner et répondre à vos besoins dans le plus grand respect de votre dignité et avec tout le professionnalisme qui le distingue.

Pour ce faire, une équipe multidisciplinaire vous évaluera afin d'élaborer, avec votre collaboration ou celle de votre représentant, un plan d'intervention interdisciplinaire personnalisé qui évoluera pendant votre séjour en fonction de votre état de santé.

En tout temps, vos proches sont encouragés à participer aux activités proposées dans votre nouveau milieu de vie.

Soyez assuré de la collaboration de la direction ainsi que de celle du personnel de tous les secteurs d'activités de l'établissement.

Puisque nous avons à cœur de faciliter votre intégration, nous vous présentons ce guide d'accueil qui, nous le souhaitons, saura vous informer sur les différents services offerts. Nous vous suggérons de le lire attentivement et de vous référer à l'infirmier de l'unité de vie où vous êtes hébergé si vous avez des questions.

L'équipe du CHSLD St-Jude vous souhaite la plus cordiale des bienvenues et le meilleur des séjours parmi nous.

La directrice des établissements  
Line Mercier

# LES SERVICES OFFERTS





# LES SERVICES OFFERTS

## 2.1 Les soins médicaux

Une équipe de médecins omnipraticiens travaille dans le CHSLD St-Jude et y est présente de façon hebdomadaire. Cependant, un médecin de garde peut toujours être rejoint jour et nuit, tous les jours de la semaine. Le service des soins infirmiers peut donc compter sur une présence médicale en tout temps pour votre mieux-être.

Dans la semaine suivant votre admission, le médecin traitant qui vous sera désigné vous rencontrera pour effectuer un examen et une évaluation complète de votre état de santé. Il prendra le temps nécessaire pour s'entretenir avec vous au sujet de vos préférences ou souhaits concernant le niveau de soins dont vous avez besoin ainsi que de votre volonté de recevoir ou non des soins avancés en cas d'arrêt cardio-respiratoire. Nous vous invitons à saisir cette occasion pour discuter avec vos proches de vos croyances et de vos désirs relativement à ces décisions. Il est toujours préférable de réfléchir à nos options afin de ne pas attendre une situation critique pour prendre des décisions difficiles et chargées d'émotions.

## 2.2 Les soins infirmiers

L'équipe des soins infirmiers se compose d'un chef, de gestionnaires, d'infirmiers et d'infirmiers auxiliaires ainsi que de préposés aux bénéficiaires.

Le chef des soins infirmiers est garant de la qualité, de la sécurité ainsi que de la gestion des risques pour toutes les interventions effectuées auprès des résidents par son équipe. Ayant la mission du CHSLD à cœur, il favorise la mise en place de conditions souhaitables pour que les résidents et les employés jouissent d'un milieu de vie agréable et empreint de respect. Dans un processus d'amélioration continue, il s'assure du respect des lois, des règles, des normes de qualité d'Agrément Canada et du ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) ainsi que des différents ordres professionnels, tels que l'OIIQ et l'OIIAQ.

# LES SERVICES OFFERTS

---

Les gestionnaires veillent, quant à eux, à la mise en œuvre quotidienne des meilleures pratiques dans le respect des programmes, des politiques et procédures ainsi que celle de la Charte de vie approuvés par le CHSLD.

Tout ce travail s'effectue de concert avec l'équipe d'infirmiers désignés pour vous accompagner ainsi que vos proches tout au long de votre séjour. Ces infirmiers établiront avec vous ou votre représentant un plan d'intervention personnalisé répondant à vos préférences et à vos besoins en fonction des données recueillies lors de votre admission. Ils en assureront le suivi et la mise à jour. Ils veilleront également à communiquer votre état de santé à l'équipe des soins ainsi qu'à l'équipe multidisciplinaire tout au long de votre séjour. Nous vous invitons donc à vous référer à votre infirmier pour toutes demandes d'information en lien avec l'ensemble des services offerts dans l'établissement.

Enfin, les infirmiers auxiliaires et les préposés aux bénéficiaires qui complètent l'équipe des soins infirmiers vous offrent, selon leurs champs de compétences respectifs, les interventions requises selon votre état de santé ainsi que l'accompagnement et la stimulation nécessaires pour effectuer les activités de la vie quotidienne et favoriser votre autonomie.

## 2.3 Physiothérapie

La physiothérapie en CHSLD ne vise pas une réadaptation intensive. Les interventions sont axées sur le maintien ou l'amélioration, si possible, de vos capacités physiques et sur votre bien-être physique.

Les principaux objectifs de la physiothérapie sont de :

- diminuer la douleur;
- maintenir ou améliorer la mobilité et la force;
- maintenir ou améliorer les capacités liées à la marche et aux transferts;
- favoriser l'activité physique.

Les thérapeutes participent à des rencontres interdisciplinaires de façon à mieux connaître chaque résident dans sa globalité et à travailler à l'atteinte d'un objectif commun.



# LES SERVICES OFFERTS

---

## Nos interventions

À l'admission, un thérapeute en physiothérapie vous rencontrera afin :

- de déterminer votre degré d'autonomie pour vous déplacer (marche, transfert, déplacement au lit);
- de vérifier et d'ajuster, au besoin, l'auxiliaire de marche et voir à ce qu'il soit sécuritaire et adapté à votre condition;
- d'optimiser votre sécurité et de vous présenter nos recommandations.

Une évaluation fonctionnelle globale subséquente est réalisée afin de cerner, le cas échéant, des besoins particuliers en ce qui a trait à la physiothérapie.

- Les interventions sont adaptées à votre condition.
- La fréquence des interventions est établie par le thérapeute selon vos besoins spécifiques.
- Les rencontres peuvent se dérouler à votre chambre ou au local de physiothérapie.
- Les interventions individuelles ou en groupe respectent votre rythme et votre motivation.

Vos besoins en physiothérapie sont réévalués dès que votre condition change. Vous pouvez, de même que vos proches ou vos intervenants, nous signaler tout changement de condition.

## Programme de marche

Le maintien de la capacité de marcher est au cœur de nos actions. La marche est l'exercice le plus fonctionnel qui soit et elle procure de nombreux bienfaits pour la santé en favorisant une meilleure qualité de vie. Les thérapeutes en physiothérapie et l'équipe des soins infirmiers participent activement au maintien de cette capacité en :

- évaluant régulièrement votre capacité de marche;
- intervenant si vous démontrez un potentiel d'amélioration relativement à cette capacité;
- mentionnant à l'équipe des soins infirmiers votre inscription au programme ainsi que votre capacité de marche;
- vous prêtant, au besoin, les auxiliaires de marche nécessaires (ex. : marchette, déambulateur, canne...).



# LES SERVICES OFFERTS

---

## 2.4 Ergothérapie

L'ergothérapeute est un professionnel de la santé qui vise le maintien ou l'amélioration de l'autonomie fonctionnelle. Il intervient auprès des personnes ayant des incapacités physiques, cognitives ou psychologiques lorsque celles-ci entravent leurs activités quotidiennes.

L'ergothérapeute vous rencontrera lors de votre admission afin de procéder à votre évaluation et d'établir, si cela s'avère nécessaire, un plan d'intervention personnalisé. Il en assurera ensuite un suivi tout au long de votre séjour.

Les principaux objectifs de l'ergothérapie sont :

- de maintenir ou d'améliorer vos capacités fonctionnelles;
- de prévenir les blessures et les plaies ou d'en favoriser la guérison;
- de stabiliser votre posture ou de favoriser l'adoption d'une posture sécuritaire;
- de prévenir les déformations musculo-squelettiques;
- d'améliorer votre sécurité dans l'accomplissement de certaines activités;
- de rehausser votre estime de soi et de favoriser votre adaptation au nouveau milieu de vie.

D'autres objectifs peuvent également s'ajouter en fonction de vos besoins spécifiques.

Nos interventions sont définies selon les objectifs à atteindre et sont adaptées à chaque résident.

En voici quelques exemples :

- adaptation de l'environnement;
- entraînement ou modification pour l'accomplissement d'activités;
- prêt ou adaptation d'équipements (fauteuil roulant, coussin thérapeutique, aides techniques...);
- démarches auprès d'organismes gouvernementaux (demande d'un fauteuil à la RAMQ, vignette de stationnement...);
- ajout de composantes posturales au fauteuil ou au lit;
- conception ou ajustement d'orthèses pour membres supérieurs;
- administration de tests cognitifs;
- activités thérapeutiques;
- enseignement, recommandations et formation.



# LES SERVICES OFFERTS

---

## 2.5 Travail social

Le travailleur social se distingue par l'analyse contextuelle qu'il fait de la situation sociale de la personne, laquelle se reflète dans son évaluation. Le travailleur social évalue le fonctionnement social dans une perspective d'interaction entre le sujet et son environnement. Ce sujet peut être un individu, un couple, une famille ou une collectivité. Au CHSLD St-Jude, le travailleur social travaille avec vous et vos proches. Il peut aussi intervenir auprès des équipes de soins, au besoin.

Le travailleur social vise à favoriser et à renforcer la capacité d'agir des personnes et des communautés dans l'exercice de leurs droits, dans l'accomplissement de leurs rôles sociaux, dans leurs relations interpersonnelles et dans leur participation citoyenne en ce qui a trait au développement social.

Voici les situations dans lesquelles le travailleur social est appelé à intervenir :

- évaluation lors de votre admission pour cerner vos besoins en matière de service social;
- demande de relocalisation;
- évaluation psychosociale dans le cadre d'une demande d'ouverture de régime de protection (curatelle privée ou publique, homologation d'un mandat en cas d'inaptitude);
- abus financier, physique ou verbal à votre égard;
- accompagnement pour faire certaines démarches administratives avec vous ou votre aidant;
- intervention en cas d'isolement social;
- suivi psychosocial pour favoriser votre adaptation au nouveau milieu de vie, en cas de deuil, de signes de dépression, de conflit familial;
- soutien aux aidants par des rencontres individuelles ou en petits groupes;
- participation à l'élaboration du plan d'intervention interdisciplinaire;
- intervention en cas de problèmes de comportement;
- collaboration avec les autres partenaires du réseau de la santé et les organismes communautaires afin d'offrir les soins les plus appropriés pour vous;
- visite guidée pour les futurs résidents.



# LES SERVICES OFFERTS

---

## 2.6 Nutrition clinique

Le service de nutrition clinique compte un nutritionniste et un technicien en diététique qui interviennent auprès de tous les résidents.

La principale préoccupation des professionnels en nutrition clinique consiste à vous aider à préserver une qualité de vie aussi élevée que possible en privilégiant une alimentation saine et variée, adaptée à vos goûts et à vos besoins particuliers.

Interventions du technicien en diététique :

- vous rencontrer ainsi que les membres de votre famille afin de procéder à une collecte de données (goûts, aversions, allergies et habitudes alimentaires) pour mieux tenir compte de vos préférences;
- actualiser vos choix de menus avec votre famille, sur demande;
- assurer un suivi avec vous, votre famille ou le personnel infirmier afin que votre alimentation rencontre le plus possible vos besoins.

Interventions du nutritionniste :

- évaluer votre état nutritionnel et votre capacité fonctionnelle à vous nourrir, en tenant compte des facteurs de risque nutritionnels;
- ajuster l'apport alimentaire à vos besoins nutritionnels afin de prévenir la perte de poids et la dénutrition;
- veiller à offrir des aliments dont la consistance et la texture sont compatibles avec vos capacités de mastication et de déglutition;
- suivre l'application du plan de soins nutritionnels;
- vous offrir, ainsi qu'à votre famille ou aux membres du personnel des soins, une formation individualisée.



# LES SERVICES OFFERTS

---

Les principaux objectifs de la nutrition clinique sont :

- de vous offrir des mets qui répondent adéquatement à l'ensemble de vos besoins particuliers tout en respectant vos goûts et vos habitudes alimentaires ainsi que les principes du Guide alimentaire canadien et de la politique alimentaire;
- favoriser une alimentation visant à maintenir ou à améliorer votre état nutritionnel et votre autonomie alimentaire;
- prévenir les déficits nutritionnels et leurs conséquences (diminution de la compétence immunitaire, apparition des plaies de pression), la constipation, la déshydratation et l'ostéoporose;
- diminuer les risques d'aspiration alimentaire si vous présentez des problèmes de déglutition en vous offrant des aliments dont la texture et la consistance sont sécuritaires.

## 2.7 Prévention des infections

La direction des établissements peut compter sur un conseiller en prévention et en contrôle des infections pour guider les différents services en matière de prévention des infections.

De plus, en collaboration avec les gestionnaires de soins, il assure la surveillance des infections nosocomiales.

Il analyse les pratiques en matière de prévention des infections dans tous les secteurs d'activités et formule des recommandations d'amélioration à l'intention de la direction.





# LES SERVICES OFFERTS

---

## 2.8 Pastorale

Le CHSLD St-Jude reconnaît l'importance de vos croyances religieuses et offre un environnement basé sur les traditions catholiques.

L'agent de pastorale intervient auprès de vous dans le respect de vos croyances, de vos besoins et de vos attentes. Il vous offre le service de prières et de sacrements, en plus d'une écoute et d'un réconfort.

Le CHSLD St-Jude célèbre les grandes fêtes catholiques. Ces traditions et pratiques s'inscrivent dans le calendrier des activités proposées.

Si vous n'êtes pas de confession catholique, vous pouvez vous adresser à l'agent de pastorale afin de recevoir la visite d'un représentant de votre religion.

Dans les moments plus difficiles, l'infirmier responsable de l'unité de vie peut, à votre demande, contacter le prêtre afin de vous accompagner et vous offrir le sacrement des malades, le sacrement du pardon ou tout simplement un réconfort.

Une messe est également célébrée toutes les semaines. Pour connaître les autres activités, il suffit de consulter le calendrier.

## 2.9 Service d'animation-loisirs et bénévoles

Au fil des jours, nous vous offrons une multitude d'occasions de vous divertir, de socialiser et de vous exprimer selon vos capacités. Notre programmation mensuelle offre des activités qui touchent les aspects suivants : activité physique, divertissement et socialisation, intellect, création et expression, activités thérapeutiques et spirituelles ainsi que l'accompagnement.



# LES SERVICES OFFERTS

---

Les principaux objectifs du service d'animation-loisirs et bénévoles sont :

- d'améliorer votre qualité de vie;
- de faciliter votre intégration au nouveau milieu de vie;
- de favoriser l'expression de soi;
- d'offrir des activités valorisantes et stimulantes;
- de maintenir votre autonomie et votre estime de soi;
- de favoriser vos relations intergénérationnelles;
- d'assurer une présence chaleureuse et une écoute amicale;
- de créer une atmosphère propice au développement de liens;
- d'offrir une programmation évolutive;
- d'organiser des activités de groupe et personnalisées;
- de prévoir des activités multiculturelles.

Notre service

Nous travaillons principalement avec l'équipe de bénévoles, de stagiaires ainsi que différents groupes communautaires.

Horaire et activités

Nous vous invitons à consulter le calendrier mensuel des activités de votre unité de vie.

## 2.10 Services professionnels externes

Afin de vous faciliter l'accès à certains services professionnels, nous vous offrons les services suivants : soins de pédicure, dentisterie, denturologie, optométrie, massothérapie et coiffure. Si vous souhaitez profiter à vos frais de ces services, nous vous invitons à en discuter avec l'infirmier de votre unité de vie.

## 2.11 Service alimentaire

Le chef du service alimentaire a pour responsabilité d'assurer, en collaboration avec son adjoint et l'équipe de nutrition clinique, la mise en œuvre de la politique alimentaire en élaborant des menus qui répondent à vos besoins.

Les cuisiniers et les préposés du service alimentaire s'assurent de suivre au quotidien toutes les étapes du service à la clientèle, et ce, dans le respect des règles d'hygiène et de salubrité reconnues.



# LES SERVICES OFFERTS

---

## 2.12 Services techniques

Le chef des services techniques a pour responsabilité d'assurer l'hygiène et la salubrité des lieux, des divers services qui répondent à vos besoins, notamment celui de la buanderie, ainsi que l'entretien préventif des équipements et du bâtiment avec les équipes suivantes.

L'équipe du service de buanderie

Elle vous offre le service de lavage de vos vêtements personnels gratuitement.

Veillez noter que vos vêtements seront soumis à des conditions industrielles de lavage et de séchage. Comme nous souhaitons vous offrir les meilleurs services possible, nous sollicitons votre collaboration afin de choisir des vêtements qui résisteront à ces conditions.

Nous précisons cependant que le service de buanderie ne peut effectuer l'entretien des vêtements requérant un nettoyage à sec, de la lingerie fine, des vêtements et couvertures de laine, des couvre-lits personnels, des oreillers et du linge non identifié.

Nous vous suggérons d'éviter des fibres comme le satin, le nylon, la laine et certains types de polyester.

Conséquemment, nous vous recommandons de privilégier les fibres qui résistent le mieux aux conditions d'entretien énoncées précédemment comme : le coton, la rayonne, l'élasthane (Lycra) ainsi que le mélange de rayonne-polyester.

**L'équipe du service d'hygiène et de salubrité** s'assure au quotidien de nettoyer et désinfecter tout l'établissement dans le respect des normes reconnues en matière d'hygiène et de salubrité, de prévention des infections et des normes d'Agrément Canada.

**L'équipe du service de maintenance assure :**

- la réparation et l'entretien de l'infrastructure et de ses équipements ;
- l'installation de climatiseurs ;
- l'installation des objets de décoration.



# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES







## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les informations qui suivent vous renseignent sur le cadre de fonctionnement de l'établissement et certaines normes à respecter dans un contexte de gestion globale des risques et de la qualité des soins et services.

Le CHSLD St-Jude s'efforce de répondre aux besoins de sa clientèle selon une philosophie d'ouverture relativement au milieu de vie qui vous encourage à personnaliser votre chambre tout en respectant les limites organisationnelles.

Afin d'harmoniser la personnalisation de votre chambre et le respect des contraintes organisationnelles, vous devez consulter l'infirmier responsable de votre unité de vie avant d'acquiescer ou d'apporter des biens personnels dans votre chambre. Ce dernier veillera à recevoir votre demande, à l'évaluer et à vous transmettre dans un délai raisonnable la décision appropriée.

Vous pouvez personnaliser votre chambre à l'aide d'un téléviseur, d'une radio, de mobilier approprié à l'espace de votre chambre après en avoir obtenu l'autorisation de l'infirmier responsable de votre unité de vie. Si vous êtes hébergé dans une chambre pour deux personnes, nous souhaitons que vous preniez les mesures nécessaires pour créer un environnement serein et calme. L'utilisation d'équipement tel que des écouteurs sans fil pourrait favoriser une cohabitation harmonieuse.

### Visites

Les visites de tous les proches sont autorisées en tout temps.

### Objets personnels

Étant donné l'achalandage dans les unités de vie, nous vous suggérons de limiter le nombre d'objets de grande valeur conservés dans votre chambre et de bien identifier ceux-ci.



# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

---

## Téléphone

Vous pouvez utiliser votre téléphone cellulaire ou un téléphone ordinaire en suivant les règles de l'établissement. Pour plus d'information sur le sujet, veuillez vous adresser au service d'admission du centre d'hébergement.

## Petits appareils électroménagers

Nous mettons à votre disposition des cuisinettes équipées de petits électroménagers. Ainsi, dans le cadre d'une gestion globale des risques et de la qualité des soins et services, vous n'avez pas à vous procurer ce genre d'appareils pour votre chambre.

## Ventilateur et climatiseur

Nous comprenons votre désir de rendre votre chambre plus confortable pendant la période estivale. Cependant, avant d'acheter ou d'apporter dans votre chambre un climatiseur, vous devez présenter une demande en ce sens à l'infirmier responsable de votre unité de vie, qui veillera à recevoir votre demande, à l'évaluer et à vous transmettre dans un délai raisonnable la décision appropriée. Si votre demande est autorisée, nous vous informerons des coûts d'installation ainsi que des frais mensuels qui vous seront facturés pour la consommation énergétique du climatiseur.

## Animaux

Nous vous invitons à participer aux activités de zoothérapie organisées par le service d'animation-loisirs.

Afin d'assurer le respect des résidents ainsi que celui des intervenants, vous ne pouvez posséder aucun animal de compagnie. Si vos proches désirent emmener un animal, nous vous demandons de valider avec le gestionnaire de soins avant leur visite afin de nous permettre de maintenir la quiétude des lieux et une gestion de risques optimale.



# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

---

## Chandelles, feux de Bengale

Étant donné la grande sensibilité de notre système de surveillance incendie et pour des raisons de sécurité, tous les objets produisant une flamme, telle que les chandelles et les feux de Bengale sont interdits dans l'établissement.

## Vêtements

Comme nous vous offrons un milieu de vie, nous vous recommandons de porter vos vêtements de ville ainsi que vos vêtements de nuit personnels. Selon votre état de santé, l'acquisition de vêtements adaptés peut être nécessaire et à vos frais.

Les jaquettes d'hôpital sont réservées à des situations médicales exceptionnelles.

Nous vous conseillons fortement de posséder une paire de chaussures ou de pantoufles antidérapantes, fermées à l'avant et à l'arrière, pour des déplacements sécuritaires.

Afin de faciliter la gestion de vos vêtements personnels, ces derniers doivent être identifiés à votre nom.

## Articles de toilette

Nous sommes en mesure de vous fournir : savon, dentifrice, shampoing, poudre et papiers-mouchoirs. Par contre, si vous préférez des marques en particulier, vous devrez vous procurer celles-ci à vos frais, de même qu'une brosse à dents, une brosse à cheveux, un rasoir électrique, un tablier ignifuge si vous êtes fumeur. Les produits pour l'incontinence sont fournis.

## Fumeurs

L'établissement a fait le choix de réserver aux résidents fumeurs un espace dans le milieu de vie. Ce fumoir est destiné à l'usage exclusif des résidents fumeurs. Une politique interne précise les critères que vous devez respecter comme fumeur afin d'assurer votre sécurité et celle des autres. Si vous êtes fumeur et remplissez les critères de sécurité, vous devrez, entre autres, porter un tablier ignifuge que vous devrez vous procurer à vos frais. Pour plus de détails sur le sujet, veuillez vous adresser à l'infirmier responsable de votre unité de vie.



# LA SÉCURITÉ







# LA SÉCURITÉ

Votre sécurité est au cœur des préoccupations du personnel du CHSLD St-Jude, et ce, quels que soient les soins et activités qui vous sont proposés au quotidien.

Pour offrir un milieu de vie sécuritaire, l'établissement a besoin de votre collaboration et de celle de vos proches.

Pour ce faire, l'information qui suit vous permettra de reconnaître les gestes que vous pouvez faire pour nous aider à vous offrir un milieu de vie sain, agréable et sécuritaire.

## Votre participation pour rendre les soins et les services encore plus sécuritaires

Voici quelques pistes qui pourront vous être utiles pour mieux comprendre comment nous pouvons faire équipe et ainsi contribuer à votre sécurité, celle des autres résidents, des visiteurs et des intervenants.

- **Politique de tolérance zéro concernant les mauvais traitements**  
La direction s'est engagée à ce que tous les résidents puissent vivre dans un environnement exempt de toute forme de violence. Conséquemment, toute situation laissant croire que vous pourriez être victime de maltraitance sera traitée en priorité et rigoureusement.
- **Participation à la réunion multidisciplinaire**  
Nous vous invitons à participer activement à cette réunion afin de transmettre toute l'information pertinente aux membres de l'équipe et permettre la mise en place d'un plan d'intervention adéquat qui répondra à vos besoins en toute sécurité.
- **Déclaration de situations à risque aux personnes compétentes**  
Dans notre environnement présentant un important volume d'activités, nous souhaitons que vous ou votre représentant signifiez aux intervenants toute situation comportant un risque. Cela peut vouloir dire signaler un équipement défectueux, un risque de chute ou une problématique liée au comportement.



# LA SÉCURITÉ

---

- **Importance de la transmission de l'information**

Les membres du personnel souhaitent être informés de toute situation susceptible de compromettre votre sécurité.

- **Prévention des infections**

Il est important que votre parent respecte les mesures de prévention qui sont mises en place pour protéger tout résident du centre d'hébergement qu'il visite, dont vous-même. De plus, nous demandons que votre parent respecte les consignes d'hygiène des mains. Finalement, si votre parent présente des symptômes de fièvre, toux ou diarrhée, nous lui demandons de reporter sa visite afin de vous protéger ainsi que notre clientèle vulnérable.

- **Prévention des fugues**

Si vous êtes susceptible d'errer ou de fuguer, sachez que les cages d'escaliers sont munies d'un système de verrouillage électromagnétique. De plus, un système détecte votre présence si vous portez un bracelet antifugue et vous bloque l'accès à l'extérieur. Pour plus d'information, veuillez vous adresser à l'infirmier responsable de votre unité de vie.

- **Charte de vie**

Dans le concept de milieu de vie, tous les différents acteurs sont appelés à incarner les valeurs énoncées dans la Charte de vie du résident et de ses proches jusqu'à l'intervenant en passant par les membres de la direction et les bénévoles. Ce document présente ce que vous souhaitez vivre dans votre environnement ainsi que le vœu des intervenants afin que leur travail soit agréable et appuyé par la direction. Quels que soient les soins ou les services qui vous sont offerts, ils doivent avant tout être réalisés dans un contexte de sécurité conformément à la Charte, d'où l'importance accordée par la direction à la notion de sécurité, et le rôle indispensable de la politique-cadre de la gestion des risques dans la culture de notre établissement.



# LA SÉCURITÉ

---

## Les événements indésirables

Dans la mise en œuvre de son programme de gestion des risques, le respect des lois, règlements et autres cadres normatifs est implicite. Parmi les obligations en matière de gestion des risques, l'établissement doit avoir mis en place un système de déclaration des événements indésirables.

Conséquemment, les incidents ou accidents doivent faire l'objet d'une déclaration. Les membres du personnel sont qualifiés pour remplir le formulaire désigné (AH-223), analyser la situation et déterminer des pistes d'amélioration ou de correction afin d'éviter que de tels événements se reproduisent. De plus, un processus de divulgation est en place, car nous considérons que la plus grande transparence et le signalement des événements contribuent à développer une culture de sécurité.

## Les mesures d'urgence

Dans l'éventualité peu probable qu'une situation entraîne la mise en œuvre du volet incendie du protocole de mesures d'urgence, tout visiteur est prié de se référer à un intervenant. Tous les intervenants de nos établissements ont reçu une formation sur les mesures d'urgence et sont qualifiés afin de diriger les visiteurs au bon endroit en cas de sinistre. La direction procède régulièrement à des exercices et, s'il advenait que vos proches soient présents lors d'un tel événement, nous leur demandons leur entière collaboration.

Le personnel de chaque secteur prend au quotidien les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de tous.

Nous souhaitons que ces quelques renseignements vous permettent de vous joindre à nous pour faire de votre nouveau milieu de vie, un lieu sain, agréable et sécuritaire.

Finalement, nous vous rappelons que l'infirmier responsable de votre unité de vie est disponible pour répondre à vos questions et recevoir vos commentaires.

Bon séjour parmi nous!



# CHARTRE DE VIE





# CHARTRE DE VIE



Résidents



Intervenants

Offrir des services personnalisés et un milieu de vie sécuritaire et adapté à vos besoins. Dans le respect de vos différences, de vos goûts et de vos valeurs, le CHSLD St-Jude met en place les conditions vous permettant de rester en santé, de conserver le plus possible votre autonomie et de vous développer aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social et spirituel.



Mes souhaits

- Je veux vivre dans un environnement paisible, chaleureux, sain, sécuritaire et adapté à mes capacités.
- Je désire vivre dans un milieu de vie stable.
- Je suis ici chez moi et je désire une vie privée.
- Je désire que l'on respecte la confidentialité des renseignements me concernant.
- Je désire que le milieu respecte mon identité, ma dignité, mon intégrité et mon intimité.
- Je désire recevoir l'information sur tout sujet qui me concerne et je souhaite pouvoir exprimer librement mes opinions et mes croyances dans la mesure où ces dernières respectent autrui.
- Je désire que l'on m'aide à améliorer ou à maintenir mon état de santé.
- Je désire avoir accès aux moyens appropriés pour soulager mes douleurs physiques et psychologiques.
- Je veux décider de participer à l'élaboration ou à la mise à jour de mon plan d'intervention.
- Je désire faire par moi-même ce que je suis en mesure d'accomplir de façon autonome.
- Je veux circuler librement, pourvu que ma santé et ma sécurité soient assurées.
- Je veux que l'on me traite avec courtoisie et respect.
- Je souhaite que mon milieu de vie m'offre de participer à des activités afin d'améliorer ma qualité de vie.





# CHARTRE DE VIE

---

- Je souhaite maintenir un contact avec ma communauté et pouvoir inviter mes proches à participer aux activités.
- Je désire profiter d'un accompagnement à toutes les étapes de mon cheminement de vie.
- Je désire que l'on respecte mes préférences, mon rythme et mes habitudes de vie.
- Je désire que l'on porte attention à mes insatisfactions et à mes demandes.



## Mes engagements

- Je m'engage à respecter les consignes de civisme, les règles de l'établissement, notamment celles concernant l'hygiène et la salubrité, ainsi qu'à collaborer au maintien de la sécurité au sein de l'établissement.
- Je m'engage à recevoir des soins des intervenants sans faire de discrimination.
- Je comprends que les services sont dispensés en tenant compte des limites de l'établissement.
- Je m'engage à respecter mon chez-moi et celui des autres résidents ainsi qu'à faire preuve de discrétion.
- Je fais preuve d'attention afin de préserver l'environnement et les biens de l'établissement.
- Je respecte la vie privée des autres.
- Je peux accepter ou refuser les soins et les services que l'on m'offre.
- Je suis maître des décisions qui me concernent.
- Je m'engage à éviter toute violence verbale, physique et psychologique à l'égard des intervenants, des autres résidents et des familles.
- Je reconnais que tous les résidents ont le droit de participer aux activités.
- Je demande à mes proches d'appliquer les principes de cette Charte de vie.



## Mes souhaits

- Je veux travailler dans un environnement sain et sécuritaire.
- Je veux travailler en équipe dans un climat harmonieux.
- Je veux exprimer mes attentes, mes besoins et mon opinion sans porter préjudice à quiconque.



# CHARTRE DE VIE

---

- Je veux travailler dans un environnement favorisant le lien d'appartenance à notre établissement.
- Je suis autonome et j'assume mes responsabilités.
- Je veux développer mes compétences et mes connaissances.
- Je veux disposer de suffisamment de temps pour répondre aux exigences de mon milieu de travail.
- Je veux recevoir de la rétroaction sur mon travail et sur la qualité de mes interventions.
- Je veux que mon milieu de travail offre des mécanismes pour la résolution de conflits.
- Je veux recevoir l'information sur tous les sujets pertinents concernant mon travail.
- Je veux que l'on reconnaisse ma contribution, mes compétences, l'importance et la qualité de mes interventions.



## Mes engagements

- Je contribue activement à éliminer à la source les dangers potentiels de notre milieu de travail.
- J'accueille positivement les demandes des résidents.
- Je respecte les habitudes de vie des résidents, leurs préférences et leur rythme de vie.
- Je m'engage à maintenir un climat de travail harmonieux.
- Je m'engage à respecter la vie privée des résidents et la confidentialité de leur information.
- Je m'engage à accompagner les résidents dans le maintien de leur autonomie.
- Je m'engage à prendre tous les moyens appropriés pour protéger les résidents contre toute forme de mauvais traitement et de représailles.
- J'adopte des comportements exempts de harcèlement et de violence envers les intervenants, les résidents et les familles.
- Je m'engage à expliquer aux résidents la procédure à suivre pour exprimer une insatisfaction ou une plainte.
- Je m'engage à établir une relation personnalisée avec les résidents et à vouvoyer ces derniers.
- Je m'engage à assurer une présence continue et une surveillance appropriée.
- Je favorise la participation de la famille et des proches lorsque cela est approprié, tout en respectant leur liberté de participer ou non aux activités.



# COMITÉ DES USAGERS





# COMITÉ DES USAGERS

La *Loi sur les services de Santé et les services sociaux* du Québec prévoit que les CHSLD doivent constituer un comité des usagers et en assurer le bon fonctionnement.

Le CHSLD St-Jude peut compter sur un comité des usagers pour s'assurer de la satisfaction des moyens de communication auprès des résidents afin de faire valoir les droits des usagers et de mettre en place une collaboration permettant l'amélioration continue du milieu de vie.

## Qui peut être membre de ce comité ?

Le comité des usagers se compose de membres élus par les résidents de l'établissement.

La majorité de ces membres devraient être des résidents. Une personne sous curatelle ne peut être membre du comité des usagers.

Les représentants selon l'ordre prévu par la loi : le curateur, le mandataire, le conjoint, un proche parent ou la personne qui démontre un intérêt particulier pour un ou des résidents peut être membre du comité des usagers.

**Les bénévoles ou personnes intéressées** peuvent également être élus comme membres du comité des usagers.

## Mandat du comité des usagers

1. Vous informer de vos droits et de vos obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer la satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à votre demande, vos droits et intérêts en tant que résident de l'établissement ou devant tout autre autorité compétente.
4. Vous accompagner et vous assister, à votre demande, dans toute démarche que vous entreprenez, y compris lorsque vous désirez porter plainte.

# COMITÉ DES USAGERS

---

**Vous avez des droits, nous avons des obligations.  
Nous avons des responsabilités, vous avez des obligations.**

## Droits des usagers

1. Être informés sur les services et les ressources disponibles dans votre milieu de vie en matière de santé et de services sociaux, sur l'endroit où ceux-ci sont offerts ainsi que sur la façon d'y accéder et de les obtenir.
2. Recevoir des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social, de façon continue, personnalisée et sécuritaire dans le respect des ressources disponibles.
3. Pouvoir choisir le professionnel ou l'établissement qui dispensera les services, tout en tenant compte de l'organisation des services de l'établissement et de la disponibilité des ressources.
4. Être informés sur votre état de santé physique et de bien-être, sur les solutions possibles en tenant compte de votre état de santé et sur les risques et conséquences associées à chacune de ces options avant de consentir aux soins.
5. Donner ou refuser votre consentement aux soins.
6. Participer aux décisions qui vous concernent.
7. Recevoir des soins appropriés en cas d'urgence.
8. Être accompagnés ou assistés d'une personne de votre choix lorsque vous désirez obtenir de l'information sur les services offerts ou au cours d'une démarche de plainte.
9. Si vous êtes d'expression anglaise : recevoir des services dans votre langue, dans la mesure où l'on prévoit le programme d'accès à ces services dans chaque région.
10. Consulter votre dossier d'utilisateur.
11. Exercer un recours lorsque vous estimez qu'une faute a été commise à votre endroit.





# COMITÉ DES USAGERS

---

## Responsabilité des usagers

1. Utiliser les services de façon judicieuse.
2. Communiquer de façon franche et ouverte avec les intervenants.
3. Fournir les renseignements nécessaires, faire part de vos questions et demander des éclaircissements.
4. Faire les démarches requises pour obtenir l'information nécessaire et certains documents.
5. Collaborer au traitement médical.
6. Faciliter la prestation des services.
7. Exprimer vos besoins et votre degré de satisfaction.
8. Régler la note de certains services (coiffure, etc.) et verser la contribution financière requise pour profiter de certains services (ex. : l'hébergement).
9. Faire part au personnel concerné ou au supérieur de celui-ci de toute insatisfaction.
10. Collaborer aux démarches de plaintes si elles s'avèrent nécessaires.

\* Données provenant de la *Loi sur la Santé et les services sociaux du Québec*.

## Comment joindre le comité des usagers ?

Vous pouvez joindre le comité des usagers en vous adressant à un de ses membres, en consultant les tableaux réservés au comité dans les unités de vie.

Vous pouvez également appeler au 514 331-1008 et laisser un message à l'information générale. Vos coordonnées seront transmises à un membre du comité qui communiquera ensuite avec vous.



# TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES





# TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

## Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations !

Le CHSLD St-Jude se préoccupe grandement de la qualité des soins et services offerts à sa clientèle. Considérant que nous sommes en processus d'amélioration continue, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur les soins et services reçus.

Vous êtes insatisfait?

Si vous êtes insatisfait des soins ou services reçus, nous vous invitons à transmettre vos commentaires à l'infirmier de votre unité de vie ou au gestionnaire des soins qui est en poste. Cette personne vous écoutera et assurera le suivi avec vous et veillera, s'il y a lieu, à ce que les correctifs nécessaires soient apportés.

Vous désirez porter plainte?

Si votre démarche pour résoudre une insatisfaction ne vous a pas apporté la satisfaction recherchée, vous pouvez formuler une plainte verbale ou écrite au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui est responsable de recevoir et de traiter votre plainte conformément à la *Loi sur la Santé et les services sociaux* du Québec, sans risque de représailles.

Vous pouvez joindre le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services aux coordonnées suivantes.

Par téléphone :

Ligne Info Age3 – 514 331-1008

Par courriel :

[michel.coutu@gestionplaintes.net](mailto:michel.coutu@gestionplaintes.net)

Par la poste :

CHSLD St-Jude

a/s du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

4410, boulevard Saint-Martin Ouest

Laval (Québec) H7T 1C3



# TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

---

## Rôle du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Offrir de l'aide aux plaignants pour déposer une plainte.
- Recevoir les plaintes.
- Analyser les situations portées à son attention et intervenir au besoin.
- Présenter ses conclusions au plaignant et à la direction de l'établissement.
- Émettre des recommandations d'amélioration pour les soins et services à la direction de l'établissement.
- Collaborer à la promotion des droits des usagers.

## Examen de la plainte

À la réception de la plainte, le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ouvrira un dossier confidentiel de plainte. Dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réception de la plainte, le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services statuera sur le bien-fondé de la plainte et informera le plaignant des conclusions auxquelles il est arrivé.

Si nécessaire, des correctifs seront demandés à la direction de l'établissement avec un échéancier de réalisation.

## Besoin d'assistance pour porter plainte ?

L'utilisateur ou son représentant peut se faire aider tout au long de sa démarche par :

- une personne significative ;
- le comité des usagers ;
- le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)
  - Laval : 450 662-6022
  - Montréal : 514 861-5998

## Droit d'appel

Si le plaignant est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises, il peut s'adresser au Protecteur du citoyen au 514 873-3205.

Votre mieux-être est notre raison d'être!



# TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

---

## CHSLD St-Jude - Formulaire de plainte

Les renseignements personnels que vous nous communiquez sont confidentiels. Ils sont protégés et traités conformément à la loi.

Une plainte peut être déposée par un usager ou son représentant.

Vous portez plainte à titre de :

usager       représentant

### Coordonnées de l'usager

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Municipalité : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

• Téléphone à la résidence : \_\_\_\_\_

• Téléphone au travail : \_\_\_\_\_

• Téléphone cellulaire : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Identification du représentant de l'usager, le cas échéant.

Votre statut à titre de représentant :

---

Mandataire       Conjoint       Héritier légal  
 Curateur public       Proche parent       Curateur privé

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Municipalité : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

• Téléphone à la résidence : \_\_\_\_\_

• Téléphone au travail : \_\_\_\_\_

• Téléphone cellulaire : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_





# TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

---

Si vous recevez une assistance pour la formulation de votre plainte, veuillez indiquer le nom de la personne et celui de l'organisme (ex. : CAAP, organisme de défense, etc.) qu'elle représente, s'il y a lieu.

Nom : \_\_\_\_\_

Organisme : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Faites un résumé de votre plainte.

- Indiquez pour quelle raison vous êtes insatisfait de la réponse reçue.
- Rappelez les faits qui vous ont amené à porter plainte.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Signature : \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Vous pouvez joindre à ce formulaire des documents utiles pour le traitement de votre plainte. Veuillez alors indiquer votre nom sur vos documents.

Vous pouvez transmettre ce formulaire de plainte :

Par courriel : [michel.coutu@gestionplaintes.net](mailto:michel.coutu@gestionplaintes.net)

Par la poste : CHSLD St-Jude

a/s du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services  
4410, boulevard Saint-Martin Ouest  
Laval (Québec) H7T 1C3



# NOUS CONTACTER





# NOUS CONTACTER

## CHSLD St-Jude

4410, boulevard Saint-Martin Ouest  
Laval (Québec) H7T 1C3

Téléphone : 450 687-7714  
Télécopieur : 450 682-0330

**[info@age-3.com](mailto:info@age-3.com)**

**Ligne Info Age3 : 514 331-1008**



## **CHSLD St-Jude**

Centre d'hébergement et de soins de longue durée



[www.age-3.com](http://www.age-3.com)