

# GUIDE D'ACCUEIL

## EN CENTRE ET MAISON D'HÉBERGEMENT



**Cap-Saint-Ignace**

**Montmagny**

**Saint-Eugène**

**Saint-Fabien-de-Panet**

**Saint-Jean-Port-Joli**

**Sainte-Perpétue**

Centre de santé et de services sociaux  
de Montmagny-L'Islet

### Dans ce numéro :

Bienvenue	3
Notre philosophie	4
L'accueil	5
La documentation	6
Les soins et services	7
Les services à la charge du résident	10
L'implication de la famille et des proches	11
Le comité des résidents, les plaintes et la loi anti-tabac	12
Les fondations	13
Les coordonnées	14



## Bienvenue



*.... La première main  
que l'on serre,  
les premiers visages  
que l'on voit,  
les premières informations  
que l'on reçoit,  
nous laissent une impression  
marquante...*

Voilà une phrase bien adaptée à l'esprit qui anime la Direction, le personnel et les résidents au moment de vous souhaiter la plus cordiale bienvenue.

Nous espérons que vous apprécierez l'atmosphère et les services offerts dans votre nouveau milieu de vie. Nous sommes à votre entière disposition pour faciliter votre arrivée et votre adaptation dans votre cheminement actuel de vie.

*La Direction et les membres du personnel*

## Notre philosophie

En 2003, le ministère de la Santé et des Services sociaux a défini des orientations sur la philosophie et les pratiques qui doivent prévaloir dans les centres d'hébergement publics.

Les orientations du ministère établissent les lignes directrices pour que la vie en héberge-

ment s'apparente à celle du domicile.

Le personnel du centre d'hébergement traite et soigne les résidents selon deux approches : la philosophie de l'humanité et l'approche milieu de vie.



Le personnel traite et soigne les résidents selon deux approches : la philosophie de l'humanité et l'approche milieu de vie.

## La philosophie de l'humanité



Cette philosophie guide le soignant pour que le soin se déroule dans l'harmonie, la douceur et la tendresse.

Les 4 bases de l'humanité :

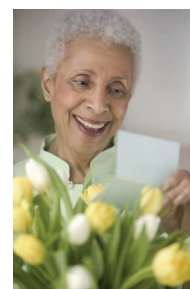
- ◇ Le regard
- ◇ La parole
- ◇ Le toucher
- ◇ La verticalité

## L'approche milieu de vie

Un centre d'hébergement ou une maison d'hébergement, c'est le milieu de vie des personnes qui y sont hébergées.

Tout doit être mis en place pour développer une approche et créer une ambiance de type familiale tout en offrant des soins de plus en plus complexes. Pour y parvenir, les milieux d'hébergement s'adaptent aux habitudes de vie des personnes et ajustent leurs interventions.

Quel que soit son âge, nous voulons permettre à la personne âgée de poursuivre son développement selon ses goûts, ses capacités et ses intérêts. Le résident est invité à prendre une part active aux différentes activités. Cette participation lui permet de maintenir son autonomie et favorise le développement de l'estime de soi.





### L'accueil

Lors de l'admission, un intervenant accueille le nouveau résident et ses accompagnateurs. Il informe le résident, le rassure et le guide dans son nouveau milieu de vie.

Il l'accompagne à sa chambre, le présente à tour de rôle aux résidents et au personnel et effectue une visite des lieux.

C'est le ministère de la Santé et des Services sociaux qui détermine les coûts liés à l'hébergement.

### Les coûts

C'est le ministère de la Santé et des Services sociaux qui détermine les coûts liés à l'hébergement. Ces coûts varient selon la chambre choisie et la situation financière du résident.

Le ministère veille à ce que les règles soient appliquées de façon uniforme, équitable et impartiale.



### Évaluation de l'état de santé

Dans l'année de l'admission et ensuite selon le besoin, une équipe interdisciplinaire se réunit pour évaluer l'état de santé du résident.

Si l'état de santé du résident s'améliore, il est possible qu'il soit relocalisé vers un milieu plus adapté.

## La documentation

### Documents à fournir

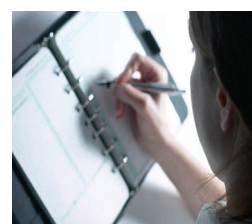
Les documents suivants seront conservés de manière sécuritaire et confidentielle par le personnel du centre.

- Carte d'assurance maladie;
- Carte d'assurance sociale;
- carte de sécurité de vieillesse;
- Livrets de banque et autres placements (pour photocopies);
- Montant de sécurité de vieillesse;
- Montant du chèque de la Régie des rentes du Québec.



### Documents à compléter

- Compte de taxes municipales pour évaluation de la maison (s'il y a lieu);
- Contrat de frais funéraires (s'il y a lieu);
- Avis de retrait direct autorisant le prélèvement automatique des frais mensuels d'hébergement;
- Document identifiant le ou les répondants familiaux reconnus, si le résident ne possède pas de documents légaux officialisant ce(s) répondant(s);
- Contribution financière pour adultes hébergés.



## Les soins et services offerts

Une gamme variée de services de santé et d'assistance sont offerts 24 h par jour. Les résidents peuvent profiter de la vie dans un milieu sécuritaire, adapté à leur autonomie et à leur condition de santé.



### Chambre et mobilier

- ◇ Un lit, un bureau, un garde-robe, les parures de fenêtre et un petit bureau de chevet sont fournis;
- ◇ Selon les disponibilités, le résident est admis en chambre simple ou double;
- ◇ Tout équipement utilisé à des fins thérapeutiques.



Tous les services liés au gîte et au couvert sont offerts.

### Gîte et couvert

- ◇ Tous les services liés au gîte et au couvert (alimentation, entretien ménager et chauffage);
- ◇ Service alimentaire complet et varié;
- ◇ Service de buanderie gratuit (literie et serviettes fournies).

### Hygiène

- ◇ Articles nécessaires à l'hygiène de la personne (crème pour le corps, shampooing, déodorant, savon de toilette, dentifrice et mouchoirs de papier);
- ◇ Le lavage et l'entretien normal de la literie personnelle et des vêtements de la personne.

## Les soins et services offerts

### Services médicaux et professionnels

- ◇ Plan d'intervention personnalisé pour chaque résident à chaque année et au besoin, ce plan est conçu par une équipe multidisciplinaire;
- ◇ Visites médicales régulières et disponibilité d'un médecin sur appel 24 h/jour;
- ◇ Services de physiothérapie et d'ergothérapie (pour améliorer l'autonomie physique par des exercices, conseils, soulagement des douleurs, prêt d'équipement pour la marche);
- ◇ Services de nutrition adaptés aux besoins du résident;
- ◇ Soutien par un travailleur social pour accompagner le résident et sa famille dans diverses démarches.

### Médication

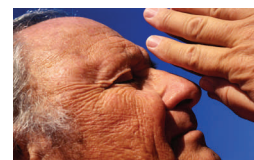
- ◇ Service de pharmacie gratuit pour les médicaments prescrits.

### Pastorale

- ◇ Le résident peut exercer sa pratique religieuse selon sa convenance. Des messes catholiques sont offertes chaque semaine et la communion est distribuée aux chambres.



Visites médicales régulières et disponibilité d'un médecin sur appel 24 h/24.



## Les soins et services offerts

### Les salles

Des salles sont mises à la disposition du résident et de sa famille pour la tenue d'activités spéciales ou de groupe. Il est recommandé de réserver ces salles à l'avance auprès du service d'accueil.

### Activités récréatives

De façon régulière, des activités d'animation adaptées, individuelles ou en groupe sont réalisées dans le centre mais également sur des sites extérieurs. La vie au centre est agrémentée par la tenue d'activités régulières telles que le bingo, les cartes, la lecture, le ballon.

Les fêtes telles que la Saint-Valentin, Pâques, la fête des mères, la fête des pères sont soulignées de façon joviale et originale. D'autres périodes de réjouissances de l'année sont soulignées par le personnel et les bénévoles comme le temps des sucres, le temps des pommes ou l'Halloween, etc.

Des sorties en véhicules adaptés permettent aux résidents de faire des ballades pour visiter les commerces environnants, des attractions particulières.

### Les bénévoles

De nombreuses personnes offrent leur disponibilité pour soutenir et accompagner les résidents de façon bénévole. Ils participent à l'intégration des résidents, apportent une présence chaleureuse et fournissent une aide et un accompagnement physique et moral.

Selon leur choix, les bénévoles participent aux activités de loisirs, font des visites d'amitié ou accompagnent les résidents lors de sorties extérieures.

Contactez-nous pour participer à l'une ou l'autre des activités bénévoles.



De façon régulière, des activités d'animation adaptées, individuelles ou en groupe sont réalisées dans le centre mais également sur des sites extérieurs.



## Les services à la charge du résident

- ◇ Frais de coiffure.
  - ◇ Articles de soins personnels (cosmétiques, fixatifs, lotion après-rasage, produits de soins pour le corps spécifiques).
  - ◇ Tabac.
  - ◇ Journaux, revues.
  - ◇ Repas commandés à l'extérieur.
  - ◇ Le traitement spécial des vêtements et couvre-lits personnels, nettoyage à sec et reprisage.
  - ◇ L'achat et la pose d'étiquettes pour l'identification des vêtements.
  - ◇ Les prothèses dentaires, orthèses, les soins dentaires et d'optométrie (selon le revenu, l'établissement peut partager certains coûts).
  - ◇ Un fauteuil berçant pour la chambre.
  - ◇ Un rasoir électrique.
  - ◇ Soins des pieds spécialisés.
  - ◇ Rotation des vêtements dans la garde-robe selon les saisons. Achat et remplacement de vêtements trop petits, trop grands ou non-adaptés.
  - ◇ Téléphone, location de télévision, câble et Internet
- Afin de maintenir un contact avec l'extérieur et plus spécialement avec leur famille, les résidents peuvent faire installer le téléphone dans leur chambre. Le résident (ou un membre de sa famille) doit faire la demande auprès de la compagnie de téléphone. Une procédure écrite est disponible auprès du secrétariat. Les mêmes conditions s'appliquent pour le câble.



**Un service de coiffure est offert sur place. Ce service est à la charge du résident.**

## L'implication de la famille et des proches



Lorsqu'un résident est admis en hébergement, l'implication et le soutien des membres de sa famille et de ses proches sont essentiels. Ces personnes sont les bienvenues en tout temps. Elles sont invitées à visiter régulièrement le résident.

### Les visites

Les visites sont permises en tout temps et constituent des moments privilégiés pour le résident. Elles sécurisent le résident et lui permettent de conserver une belle qualité de vie tout en gardant contact avec

sa communauté. La famille et les proches sont conviés à accompagner le résident lors de sorties (magasinage, restaurant, rendez-vous à l'hôpital, etc.) et à participer aux loisirs du centre.



Les visites sont permises en tout temps.

### Les sorties

Il est permis en tout temps aux résidents de faire des sorties pour un court ou un long séjour. Cependant, on demande d'aviser la personne responsable de l'unité de la date de la sortie

afin qu'elle planifie les effets personnels et médicaux à apporter. Cette personne préviendra les autres services concernés par cette absence.

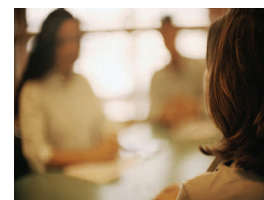
## Soins palliatifs et processus de fin de vie

Une équipe composée d'intervenants de différentes professions agit comme consultante et dispense des soins palliatifs. Ceux-ci visent à offrir les traitements et les soins appropriés à la personne qui vit les derniers moments de sa vie. Ils s'adressent également aux proches des résidents afin de les soutenir dans les différentes phases de deuil.

Lors du décès d'un résident, il est demandé à la famille que la chambre soit libérée dans les 24 heures, ceci afin de permettre l'admission d'une personne qui est en attente de soins et d'hébergement.

## Le comité des résidents

Le comité des résidents est composé de cinq représentants ou plus (résident ou représentant de résident). Les membres qui en font partie expriment leurs opinions et leurs besoins par rapport aux services offerts comme par exemple la qualité des soins, la qualité des repas, l'entretien sanitaire, la qualité de vie, etc. Ce comité est un moyen d'améliorer la qualité de vie par l'implication directe des personnes concernées.



Les résidents qui participent aux réunions du comité des résidents expriment leurs opinions et leurs besoins par rapport aux services offerts.

## Les plaintes

Si un résident (ou son représentant) n'est pas satisfait des services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, il est invité à en discuter avec le coordonnateur/trice. S'il n'obtient pas satisfaction, il peut en faire part au commissaire aux plaintes en vue d'obtenir les explications, les réponses ou les correctifs appropriés. On peut rejoindre le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à la Direction générale du CSSS de Montmagny-L'Islet au 248-0630, poste 4460.

## Loi anti-tabac

Le CSSS de Montmagny-L'Islet a mis en place une politique qui fait suite aux modifications apportées à la Loi sur le tabac en juin 2005. L'usage du tabac par le personnel ainsi que la clientèle interne et externe doit respecter cette loi.

1. Il y a interdiction de fumer à moins de neuf mètres de toute installation.
2. La clientèle hébergée peut toutefois fumer dans sa chambre sous supervision d'une personne responsable (parent, ami, bénévole ou toute autre personne autre qu'un membre du personnel en devoir).
3. L'établissement offre un service d'accompagnement à toute personne qui désire cesser de fumer.
4. Des visites d'inspection sont prévues par le ministère de la Santé et des Services sociaux afin de surveiller l'application de la loi et de s'assurer de sa conformité.



Il y a interdiction de fumer dans un rayon de neuf mètres d'un établissement de santé.

**Les fondations œuvrent pour améliorer la qualité de vie des résidents et pour l'achat d'équipements.**

## **Les fondations**

Trois fondations œuvrent au CSSS de Montmagny-L'Islet pour améliorer la qualité de vie des résidents et pour l'achat d'équipements spécialisés (équipements médicaux, balançoires extérieures, paravents, etc). Les dons qu'elles reçoivent sont traités avec attention et discrétion. Sur demande, elles émettent un reçu officiel pour fins d'impôt.

### **Fondation de l'Hôtel-Dieu de Montmagny**

350, boulevard Taché Ouest  
Montmagny (Québec) G5V 3R8  
Tél. : 418-248-0630 poste 4444 Téléc. : 418-248-6838  
fondation\_hdm@ssss.gouv.qc.ca

Cette fondation œuvre pour l'Hôpital de Montmagny.

### **Fondation Rayons d'espoir**

10, rue Alphonse  
Saint-Fabien-de-Panet (Québec) G0R 2J0  
Tél. : 418-249-2572 Téléc. : 418-249-2507

Cette fondation œuvre pour les CLSC et les centres d'hébergement de la MRC de Montmagny.

### **Fondation des services de santé de la MRC de L'Islet**

430, rue Jean-Leclerc  
Saint-Jean Port-Joli ((Québec) G0R 3G0  
Tél. : 418-598-3355 Téléc. : 418-598-9800

Cette fondation œuvre pour les CLSC et les centres d'hébergement de la MRC de L'Islet.

---

### **Noël du bonheur**

Noël du bonheur recueille des fonds pour offrir une meilleure qualité de vie aux personnes qui vivent en hébergement. L'organisme achète des cadeaux pour les anniversaires ou lors d'événements spéciaux.

Les centres d'hébergement de Montmagny-L'Islet participent aux levées de fonds annuelles par la vente de divers produits ainsi que par des dons personnels.

## Les coordonnées

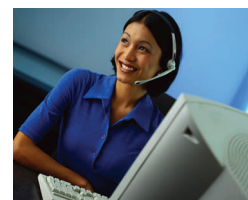
### **Centre d'hébergement de Cap-Saint-Ignace**

146, du Manoir Est

Cap-Saint-Ignace (Québec) G0R 1H0

Téléphone : (418) 246-5644      Télécopieur : (418) 246-3515

---



### **Centre d'hébergement de Montmagny**

168, Saint-Joseph

Montmagny (Québec) G5V 1H8

Téléphone : (418) 248-0182      Télécopieur : (418) 248-3374

---

### **Maisons d'hébergement de Saint-Eugène**

60-1 rue Lamartine

Saint-Eugène (Québec) G0R 1X0

Téléphone : (418) 247-3927      Télécopieur : (418) 247-7613

---

### **Centre d'hébergement de Saint-Fabien-de-Panet**

19, rue Principale

Saint-Fabien-de-Panet (Québec) G0R 2J0

Téléphone : (418) 249-4051      Télécopieur : (418) 249-2371

---

### **Maisons d'hébergement de Sainte-Perpétue**

22, rue des Loisirs

Sainte-Perpétue (Québec) G0R 3Z0

Téléphone : (418) 359-2247      Télécopieur : (418) 359-2038

---

### **Centre d'hébergement de Saint-Jean-Port-Joli**

430, rue Jean-Leclerc

Saint-Jean-Port-Joli (Québec) G0R 3G0

Téléphone (418) 598-3355, poste 125      Télécopieur : (418) 598-9800

---



c s s s m l . q c . c a

## Nos valeurs

Confidentialité  
Humanisme  
Équité  
Respect  
Engagement  
Excellence

## Mot de la directrice du programme

Bonjour,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre nouveau domicile. Pour vous, il s'agit d'une étape marquante de votre vie.



L'équipe des soins et des services en hébergement s'assurera de vous offrir des services personnalisés, de qualité et qui répondront à vos besoins.

Ce guide vous présente des renseignements généraux importants. Vous pouvez contacter le coordonnateur de votre centre d'hébergement pour toute autre question relative aux services offerts.

Nous vous souhaitons un beau séjour parmi nous et au plaisir de vous rencontrer!

*Josée Chouinard*

Directrice du programme Perte d'autonomie liée au vieillissement