



*Vivre ensemble*



**CHSLD**  
*Pavillon Bellevue inc.*

# Table des matières

Mot de bienvenue .....	3
Notre philosophie de service.....	4
Notre code d'éthique .....	4
Service des soins de santé, d'assistance et de services spécialisés .....	4
Service médical.....	5
Consultations en externe .....	5
Médication.....	5
Hygiène personnelle.....	6
Vêtements .....	6
Entretien linge et literie .....	6
Service alimentaire .....	6
Votre chambre.....	7
Service d'entretien ménager .....	7
Service de coiffure et soins des pieds .....	8
Service de téléphonie et de câblodistribution .....	8
Service de réadaptation .....	8
Service à la clientèle .....	8
Service d'animation.....	8
Fête du mois .....	9
Service de pastorale .....	9
Service postal.....	9
Coûts d'hébergement.....	9
Modalités de paiement .....	9
INFORMATIONS GÉNÉRALES .....	10
Accès au centre .....	10
Heures de visite .....	10
Sécurité.....	10
Abonnement au journal .....	10
Boîte à commentaires .....	11
Effets personnels (à titre suggestif).....	11
Votre participation .....	11
Comité des usagers.....	12
Perte d'objet personnel.....	12
Transfert de chambre .....	12
Libération de la chambre (avis aux membres de familles).....	12
L'utilisation d'une mesure de contrôle.....	12
Loi sur le tabac et sur le cannabis.....	12
Salles disponibles.....	13
Services alimentaires offerts .....	13
Mécanisme de surveillance .....	13
Recommandations.....	13
Plainte.....	13
ANNEXE A .....	14
Code d'éthique du personnel et du résident .....	14
ANNEXE B.....	16
Déroulement lors de l'admission .....	16
ANNEXE C.....	18
Procédure de personnalisation de la chambre du résident .....	18
ANNEXE D .....	19
Présentation de l'équipe du CHSLD Pavillon Bellevue .....	19



# *Mot de bienvenue*

*C'est avec plaisir que nous vous souhaitons la plus cordiale bienvenue au CHSLD Pavillon Bellevue.*

*Le CHSLD Pavillon Bellevue est un établissement de soins de longue durée privé conventionné, qui détient un permis du Ministère de la Santé et des Services sociaux, lequel assujettit le CHSLD Pavillon Bellevue aux mêmes normes, lois, règlements et obligations que les établissements publics.*

*Ce document est préparé dans le but de vous informer des différents services qui vous sont offerts et du fonctionnement de l'établissement afin de faciliter votre adaptation dans votre nouveau milieu de vie.*

*Le titre du document d'accueil « Vivre ensemble » reflète les valeurs véhiculées de notre code d'éthique, ainsi que la philosophie de service que nous avons adoptée.*

*La famille est un partenaire actif et joue un rôle important auprès de l'établissement.*

*Ensemble, agrémentons votre milieu de vie*

*Bienvenue chez vous!*

## NOTRE MISSION

Notre mission est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie où chaque personne peut s'épanouir. Offrir des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie habituel malgré le support de l'entourage.

Le CHSLD Pavillon Bellevue offre des services plus spécifiquement aux personnes âgées et à des adultes en perte d'autonomie majeure par une approche centrée sur l'utilisateur et sa famille.

### **Notre philosophie de service**

Vous permettre de recevoir des services répondant à vos besoins dans le respect et l'écoute. Créer un véritable milieu de vie résidentiel et chaleureux dans un environnement physique, soucieux de respecter votre intégrité.

Vous soutenir vous et votre famille au moment de l'accueil et tout au long du séjour ainsi que dans la recherche constante de la qualité.

Vous impliquer dans les décisions vous concernant.

Orienter nos interventions vers le maintien de votre autonomie par le support, l'adaptation et la réadaptation, dans une action professionnelle concertée, compétente et efficace.

Nous voulons réaliser nos interventions en respectant vos valeurs, vos croyances et vos préférences dans un concept d'humanisation des services.

Le CHSLD Pavillon Bellevue vise l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents.

### **Notre code d'éthique**

Voir annexe A

### **Service des soins de santé, d'assistance et de services spécialisés**

Vous recevrez des soins adaptés à vos propres besoins par les membres de l'équipe composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires.

Les services vous sont offerts 24 heures / 24 et 7 jours / 7. Le personnel infirmier informera une personne qui est significative pour vous de toute modification de votre état de santé. Vous et/ou votre famille devez donc déléguer une personne. Cette dernière devra transmettre l'information reçue aux autres.

Pour tous services professionnels complémentaires, vous référer à la coordonnatrice des services qui se fera un plaisir de vous accompagner et vous guider dans vos démarches.

Les soins de fin de vie sont possibles au CHSLD Pavillon Bellevue. Notre équipe est formée pour vous accompagner, ainsi que vos proches dans ces moments plus difficiles. De plus, il est possible d'avoir le support du groupe Albatros pour le résident et sa famille. Vous référer à l'infirmière responsable.

## **Service médical**

Un médecin assure les suivis nécessaires pour la clientèle du CHSLD Pavillon Bellevue admise de façon permanente. Si vous êtes un résident admis temporairement, votre médecin de famille poursuivra votre suivi ou un médecin vous sera assigné par votre travailleuse sociale.

Un médecin est de garde 24 heures / 24 et 7 jours / 7 pour les urgences et ce, pour tous les résidents.

Les visites avec le médecin sont fixées par l'infirmière en fonction de vos besoins.

Pour les résidents admis de façon permanente, vous aurez une rencontre multidisciplinaire et ce, à l'intérieur des trois mois suivant votre arrivée au CHSLD. L'équipe multidisciplinaire est composée de votre travailleur social, du médecin, du pharmacien, de l'infirmière, de la technicienne en éducation spécialisée (loisirs) et du thérapeute en réadaptation physique. Par la suite, vous serez rencontré une fois par année.

## **Consultations en externe**

Le médecin déterminera si vous avez besoin de consultations en externe.

L'infirmière aura la responsabilité de prévoir une date pour votre rendez-vous et vous en informera. Elle déterminera le moyen de transport qui est le plus approprié à votre état de santé.

Il est essentiel qu'un membre de votre famille vous accompagne aux divers rendez-vous médicaux; vous vous sentirez encore plus en confiance. Si votre état de santé le permet votre famille pourrait même être sollicitée pour vous conduire à un rendez-vous.

## **Médication**

C'est une infirmière ou une infirmière auxiliaire qui fera la distribution de la médication prescrite par votre médecin.

Les médicaments pour lesquels vous avez une prescription sont fournis par le CHSLD s'ils font partie de la liste des médicaments admissibles par la RAMQ. Nous vous demandons d'éviter de vous procurer d'autres produits ou médicaments (produits naturels) par l'intermédiaire de vos familles ou autres. Il pourrait y avoir des interactions et/ou conséquences graves sur votre état de santé.

Nous vous suggérons de discuter avec une infirmière de toute problématique de santé qui vous préoccupe. Ainsi vous pourrez envisager des alternatives ensemble en toute sécurité.

Notre pharmacien est aussi disponible pour répondre à vos questions concernant votre médication si nécessaire.

Nous demandons votre entière collaboration au sujet de la médication car le CHSLD est soumis à des normes légales et professionnelles à ce niveau.

## **Hygiène personnelle**

C'est le personnel de soins qui a la charge de votre hygiène personnelle tout en excluant les services de coiffure, d'esthétique et de soins de pieds.

Lorsque votre famille viendra vous visiter, cette dernière peut vous coiffer au salon de coiffure, faire les soins des ongles, faire l'application d'une crème hydratante sur votre peau. Laissez-vous offrir des petites douceurs.

## **Vêtements**

L'équipe de soins peut vous assister, vous et votre famille pour vos besoins vestimentaires.

S'il y a lieu, le personnel informera votre famille des réparations à effectuer sur vos vêtements. Les vêtements adaptés sont une facilité et un confort pour vous et pour l'équipe de soins.

Vous ou votre famille avez la responsabilité de vous procurer des vêtements et chaussures confortables et sécuritaires.

Dès l'admission, tous vos vêtements devront être obligatoirement munis d'une étiquette moyennant un coût minime. Les étiquettes devront être apposées le plus rapidement possible. Tous les chandails, blouses, robes, devront être étiquetés au revers de la manche droite et les pantalons au dos. Notez que chaque sous-vêtement doit également être identifié et ce, sans exception. Présentez-vous à la réception pour connaître la marche à suivre.

Le lavage de vos vêtements personnels peut être fait par le CHSLD ou par votre famille à votre convenance. Vous aurez à signer un document à votre arrivée nous autorisant à faire le lavage de votre linge personnel ou nous indiquant que c'est votre famille qui prendra en charge ce service. Il vous faudra prévoir un panier à lessive dans la chambre pour éviter que les vêtements ne soient perdus, et ce jusqu'à ce que l'établissement prenne en charge le lavage.

L'entretien de vos vêtements nécessitant un nettoyage particulier ou un pressage est à vos frais.

## **Entretien lingerie et literie**

La literie et la lingerie (draps, serviettes) sont fournies par le CHSLD qui en assure l'entretien.

Vous ou votre famille aurez à prendre en charge l'entretien de votre literie personnelle, tel que couvre-lit, couverture ou rideaux.

## **Service alimentaire**

Les repas ont lieu à la salle à manger de l'étage et les heures de repas sont les suivantes :

Déjeuner	➤	8 h 15
Dîner	➤	11 h 45
Souper	➤	16 h 45

Le repas peut vous être servi à la chambre lors de situation particulière. Cette décision sera alors prise par l'infirmière ou l'infirmière auxiliaire.

Le menu est sur un cycle de 5 semaines, il est constitué de déjeuners assortis, de dîners et de soupers comprenant une soupe, 2 choix de plat principal, et des desserts variés.

Le service alimentaire vous offre des repas maison, il a pour but de vous assurer une alimentation équilibrée et conforme à vos besoins.

Si vous avez une diète particulière à respecter, une infirmière en informera le service alimentaire et recommandera les mets et aliments selon votre diète.

Le CHSLD ne peut s'engager à répondre à vos demandes particulières au niveau alimentaire, par exemple, une marque précise pour un aliment ou des friandises glacées d'une telle sorte...

Vos proches peuvent prendre leur repas avec vous à la salle à manger du rez-de-chaussée. Pour ce faire, vous ou votre famille faites la réservation auprès du personnel de la réception tout en défrayant le coût du repas auprès de cette personne. (N'oubliez pas d'aviser le personnel de votre absence)

Des collations sont servies en après-midi et en soirée selon vos besoins. Lors d'une visite, votre famille peut aussi vous aider à prendre votre collation ou à manger au repas si nécessaire. Dans ce contexte, vous devrez prendre le repas à la chambre.

### **Votre chambre**

À votre arrivée, l'ameublement et la disposition dans la chambre sont déjà en place. Avant tout déplacement de meubles, vous devez en discuter avec l'infirmière, ceci dans le but de faciliter les déplacements dans la chambre et ce, de façon sécuritaire.

De plus, avec votre famille, vous pouvez personnaliser votre chambre avec un fauteuil, télévision ou autres. Vous pouvez décorer avec des objets significatifs pour vous comme des cadres, des photos. Nous vous demandons de ne pas installer de clous sur les murs, crochets ou autres sans autorisation ou entente avec la personne responsable au service à la clientèle. (Des frais à votre départ pourraient vous être chargés pour remettre tout en état.)

Nous vous demandons d'éviter l'encombrement et de tenir compte d'une aire de déplacement nécessaire pour bien effectuer notre travail.

En tout temps, le CHSLD Pavillon Bellevue peut vous demander d'enlever des meubles pour des raisons de sécurité.

Vous conserverez votre chambre pour la durée de votre séjour, sauf si une nécessité médicale ou une autre contrainte exigeait un déplacement.

### **Service d'entretien ménager**

Afin de maintenir l'établissement dans de bonnes conditions de salubrité et d'hygiène, une équipe voit à s'occuper de la propreté et de l'entretien du CHSLD.

L'entretien ménager complet de votre chambre est fait une fois par semaine, la salle de bain est faite aux deux jours et selon le besoin. Un grand ménage est fait une fois l'an.

Vous êtes invités à collaborer à l'entretien de votre chambre selon vos capacités.

Vous pouvez aussi demander l'aide de votre famille pour l'entretien périodique de vos effets personnels comme le ménage de vos tiroirs de bureau et de votre garde-robe ou encore épousseter les cadres et bibelots. Cet entretien n'est pas fait par le CHSLD Pavillon Bellevue.

Au printemps et à l'hiver, nous invitons vos visiteurs à collaborer avec nous pour conserver les lieux propres en mettant des couvre-chaussures disponibles à l'entrée de l'établissement.

### **Service de coiffure et soins des pieds**

Un salon de coiffure aménagé est disponible dans le CHSLD. Une coiffeuse professionnelle est à votre disposition les jeudis et vendredis. Le service de soins des pieds est disponible selon la demande.

Le coût de ces services est à vos frais.

Un de vos proches peut utiliser le local de coiffure pour vous coiffer. Informez-vous auprès de la personne à la réception des modalités de réservation de ce local et des prises de rendez-vous avec la coiffeuse.

### **Service de téléphonie et de câblodistribution**

Il est possible de disposer d'une ligne téléphonique et du système de câblodistribution dans votre chambre en défrayant la totalité des coûts s'y rattachant. Informez-vous auprès de la personne à la réception.

### **Service de réadaptation**

Les techniciens en réadaptation physique procèdent à l'évaluation de votre condition et prodiguent des traitements visant à améliorer ou maintenir vos capacités physiques.

Ils ont un rôle de prévention, de maintien et de rétablissement fonctionnel optimal de vos capacités via l'activité.

Ils peuvent vous aider à vous rééduquer à la marche, enseigner la bonne utilisation d'une canne, marchette, etc.

### **Service à la clientèle**

Dans le but de faciliter votre adaptation dans votre nouveau milieu de vie, une personne responsable au service à la clientèle peut vous rencontrer afin d'échanger avec vous, évaluer vos besoins, vous donner de l'information, des conseils et du support. Elle est aussi disponible pour rencontrer votre famille lorsque nécessaire.

### **Service d'animation**

La présence d'une technicienne en éducation spécialisée/animatrice en loisirs, favorise un milieu de vie où chacun de vous, selon ses capacités, se sentira accueilli. Les calendriers sont disponibles pour les familles dans le présentoir à l'entrée du Pavillon Bellevue. Ces activités peuvent vous aider à vous intégrer à votre nouveau milieu de vie et à maintenir ou améliorer votre autonomie.

Les activités correspondant à vos besoins sont diversifiées :

Physique	➤	exercice, quilles, sacs de sable...
De divertissement	➤	sorties, fêtes thématiques...
Intellectuelle	➤	jeux questionnaires
Sociale	➤	vidéo, échange...
Expression et création	➤	bricolage, activité cuisine...
Orientation Temps/ Espace/Personnes	➤	activités individuelles ou en groupe

La technicienne en éducation spécialisée/animatrice en loisirs, travaille en étroite collaboration avec les membres du personnel, votre famille, l'équipe de bénévoles et le comité des usagers.

Votre famille peut participer aux activités avec vous, peut aussi vous accompagner lors de sorties ou à la messe et même s'intégrer à une équipe de bénévoles.

### **Fête du mois**

Le mois de votre anniversaire vous êtes invité avec une personne de votre famille à célébrer votre anniversaire avec tous les résidents dont leur fête est dans le même mois que vous.

### **Service de pastorale**

La raison d'être de la fonction « pastorale » est d'offrir un service d'aide et de support moral et spirituel, ainsi que de pratique religieuse aux résidents, aux familles et le cas échéant aux employés, dans le respect de leur appartenance religieuse ou de leurs croyances respectives.

Les célébrations liturgiques ont lieu 2 fois par mois, soit le mercredi à 14 heures. Les semaines où il n'y a pas de célébration liturgique la communion est distribuée à la chambre du résident le vendredi.

### **Service postal**

Votre courrier vous est distribué à chaque jour. Pour poster vos lettres et vos colis, vous devez les déposer ou demander à l'infirmière de les déposer à la réception, à l'entrée principale.

Voici votre nouvelle adresse : 99, Monseigneur Bourget, Lévis (Québec) G6V 9V2  
Téléphone : 418-833-3490 Télécopieur : 418-833-6874

### **Coûts d'hébergement**

Votre contribution mensuelle est déterminée par la RAMQ après analyse de votre situation financière. Vous recevrez un avis vous informant de la mensualité à payer.

### **Modalités de paiement**

**Pour le paiement de votre contribution (pension), nous vous suggérons ces 3 modalités :**

1. **Le retrait direct (fortement recommandé) :** vous devez compléter un formulaire d'autorisation du retrait direct, disponible à la réception du CHSLD Pavillon Bellevue et y annexer un spécimen de chèque avec la mention annulée. Les retraits bancaires sont effectués le 1<sup>er</sup> de chaque mois.

2. **Une série de chèques postdatés** : vous devez dater les chèques du premier jour de chaque mois.
3. **Un paiement mensuel par chèque** : vous devez dater le chèque du premier jour du mois et il doit être transmis à la réception le 15 du mois précédent.

Les chèques doivent être libellés à l'ordre de CHSLD Pavillon Bellevue.

Pour toute information supplémentaire sur les modalités de paiement ou sur les possibilités que l'administration puisse vous assister pour la gestion de votre budget de menus dépenses, veuillez prendre contact avec la personne responsable à la réception.

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

### Accès au centre

Seule l'entrée principale doit être utilisée pour entrer ou sortir de l'établissement. Toutes les autres portes ne doivent être utilisées qu'en cas d'urgence. Après 22h00, la porte d'entrée est verrouillée; vos visiteurs doivent alors téléphoner au 418-833-3490 pour annoncer leur arrivée et la porte leur sera ouverte. La sécurité au CHSLD Pavillon Bellevue, c'est une de nos priorités !

Tout visiteur présentant ou ayant présenté des symptômes d'allure grippale, de gastro-entérite ou toute autre infection contagieuse dans les sept derniers jours se doivent d'éviter toutes visites de courtoisie au CHSLD Pavillon Bellevue afin protéger la santé de nos résidents.

### Heures de visite

Les visites sont permises entre 8 h et 21 h 30; cet horaire peut être flexible afin de s'ajuster à vos besoins particuliers. Les enfants en bas âge sont les bienvenus à la condition qu'ils soient accompagnés d'un adulte. Les personnes qui se présentent pour visiter leur proche, le soir et la fin de semaine et qui ne connaissent pas le numéro de chambre, peuvent utiliser le téléphone dans le hall d'entrée. Pour contacter le personnel composer le 418-833-3490.

### Sécurité

Le CHSLD Pavillon Bellevue est muni d'un système de caméras vidéo. Pour les gens qui font de l'errance ou qui sont à risque de fugue, l'établissement a des portes codées aux étages et à la sortie.

L'établissement est muni d'un système de sécurité advenant un sinistre (alerte de feux). Si un sinistre avait lieu, il vous suffit de rester calme à l'endroit où vous êtes et le personnel vous donnera les consignes à suivre. Nous demandons à vos visiteurs de rester calmes, se placer dans le corridor à la porte de votre chambre et le personnel leur donnera les consignes.

### Abonnement au journal

Il vous suffit de téléphoner directement à la presse que vous désirez et le journal vous sera livré au CHSLD Pavillon Bellevue. La distribution à la chambre est faite le matin par le personnel de soins.

## **Boîte à commentaires**

Tout commentaire est le bienvenu; une boîte prévue à cet effet est à votre disposition dans le couloir adjacent à l'entrée principale à votre gauche.

## **Effets personnels (à titre suggestif)**

Il est nécessaire d'avoir une quantité suffisante de vêtements. Nous vous suggérons d'avoir au moins 8 rechanges (robe, jupe, blouse, pantalon, chandail, chemise, bas, sous-vêtement).

Prévoir vos articles d'hygiène personnelle, tels trousse de toilette, hygiène dentaire et de coiffure, cosmétiques, etc.

Prenez note que certains produits d'hygiène tels que la crème, le shampoing, le désodorisant (purificateur d'air), le déodorant, le savon de toilette, le dentifrice et les mouchoirs de papier sont fournis sans frais supplémentaires par le centre d'hébergement. À votre convenance, vous demeurez cependant toujours libre d'acheter vos propres produits

### **➤ Accessoires de toilettes**

- Peigne, brosse à cheveux
- Contenant pour prothèses dentaires
- Coupe-ongle et lime à ongles
- Brosse à dent
- Rasoir

### **➤ Produits de toilettes \***

- Crème à raser
- Produits pour la barbe
- Poudre
- Désodorisant

\* Tous ces produits de toilette devraient être doublés et ce, afin de jamais en manquer. Nous vous en remercions à l'avance.

Il est de votre responsabilité ou celle de votre famille, de prévoir l'achat de ces articles ou de vos vêtements.

### **➤ Ce que vous pouvez aussi apporter**

- Oreiller et couverture personnel
- Chaise berçante ou fauteuil, selon votre état de santé évalué par nos professionnels
- Télévision
- Radio
- Ventilateur
- Petit réfrigérateur 1.6 litres sans congélation (vous devez en assurer l'entretien)
- Plantes (peuvent agrémenter votre milieu de vie, vous devez cependant en prendre soin)

## **Votre participation**

Vous pouvez vous impliquer de façon active à la vie du CHSLD en participant à titre de bénévole lors des activités, faire des visites d'amitié, etc. Vous pouvez aussi vous impliquer de façon active au sein du comité des usagers. Si vous êtes intéressé, demandez des informations auprès du Service à la clientèle.

## **Comité des usagers**

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers.

Celui-ci veille à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances du CHSLD.

Le nom des membres du comité des usagers du Pavillon Bellevue, est affiché au babillard du rez-de-chaussée. Vous pouvez les rejoindre par téléphone au 418-833-3490 poste 108 ou par courriel à [usagerspb@gmail.com](mailto:usagerspb@gmail.com)

## **Perte d'objet personnel**

Il arrive que des objets personnels soient perdus ou soient retrouvés dans une autre chambre. Afin de diminuer les inconvénients et les frustrations que peuvent entraîner ces situations, nous vous demandons d'identifier vos objets personnels et d'informer l'infirmière si vous constatez la perte d'un objet. Si vous trouvez, dans votre chambre, un objet qui ne vous appartient pas, bien vouloir en aviser l'infirmière. L'établissement ne défraie pas le remboursement des objets perdus.

## **Transfert de chambre**

Un transfert de chambre peut être effectué :

- 1- Lorsque votre santé nécessite un changement de chambre (ex : du 3<sup>ième</sup> au 2<sup>ième</sup>).
- 2- Suite à l'analyse de votre demande transmise à l'infirmière

La décision appartient aux responsables de l'établissement.

## **Libération de la chambre (avis aux membres de familles)**

Afin de faciliter la planification des admissions au CHSLD Pavillon Bellevue, nous sollicitons votre collaboration afin d'assurer que la chambre soit libérée dans les 12-24 heures suivant le départ de votre parent. Nous vous remercions de votre compréhension.

## **L'utilisation d'une mesure de contrôle**

Dans notre établissement, une mesure de contention (ceinture, système TAB, ridelles de lits etc.) n'est utilisée qu'après avoir fait une évaluation rigoureuse des besoins et de la situation. (Moyen de dernier recours.)

Votre consentement ou celui de votre représentant est nécessaire dans cette démarche.

Vous pouvez vous informer auprès de l'infirmière pour tous renseignements complémentaires.

## **Loi sur le tabac et sur le cannabis**

Afin d'appliquer la Loi de la lutte contre le tabagisme, il est interdit au personnel et aux visiteurs de fumer dans l'établissement.

L'accès aux fumeurs est autorisé à l'extérieur en dehors d'un rayon de 9 mètres de toutes portes, prises d'air ou fenêtres qui s'ouvrent.

Les résidents sont autorisés à fumer dans les endroits désignés à cet effet.

Il est important de préciser qu'il est interdit de fumer ou de vapoter du cannabis dans l'établissement ainsi que sur le terrain du CHSLD Pavillon Bellevue.

## **Salles disponibles**

Différentes salles familiales sont à votre disposition pour vos rencontres de famille.

Si vous désirez les utiliser avec votre famille pour une occasion spéciale, il vous faut les réserver en vous adressant à la personne responsable à la réception de l'établissement.

## **Services alimentaires offerts**

Le service de repas à la cafétéria pour les visiteurs est offert. Informez-vous à la réception pour plus de détails ainsi que les tarifs. Aussi, des distributrices sont à votre disposition au rez-de-chaussée, près des ascenseurs.

## **Mécanisme de surveillance**

L'utilisation par les résidents de mécanisme de surveillance en CHSLD est réglementée dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Pour connaître l'ensemble des mesures prévues, veuillez consulter le site web suivant : [maltraitanceaines.gouv.qc.ca](http://maltraitanceaines.gouv.qc.ca).

Les mécanismes de surveillance au CHSLD Pavillon Bellevue sont sous la responsabilité de la Direction des ressources humaines et du service clientèle. Vous pouvez prendre rendez-vous en cas de besoin.

## **Recommandations**

Si vous prévoyez partir quelques jours avec votre famille, il est important d'informer l'infirmière de votre départ 2 à 3 jours à l'avance afin de prévoir la préparation de vos médicaments avec le pharmacien.

Nous vous recommandons de ne pas conserver de grosses sommes d'argent ni de bijoux de grande valeur dans votre chambre. Vous pouvez laisser une somme à la réception pour vos menus dépenses.

L'implication des membres de votre famille est souhaitée par tout le personnel. Nous apprécions toujours leur assistance par les visites régulières, leur accompagnement aux activités, etc. Votre nouveau milieu de vie devient un peu le leur.

## **Plainte**

Votre satisfaction nous préoccupe. Pour le règlement rapide d'une insatisfaction, discutez du problème avec l'infirmière qui veillera à vous référer à la personne appropriée. En tout temps, la coordonnatrice des soins et service ainsi que la coordonnatrice des ressources humaines et service à la clientèle sont disponibles pour vous; une insatisfaction ou une interrogation se doit d'être traitée.

Vous pouvez rejoindre Mme Brigitte Landry la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Chaudière-Appalaches au 1-877-986-3587. Voir dépliant dans la pochette d'accueil.

Le CHSLD Pavillon Bellevue reconnaît que la famille et les proches sont un maillon important et essentiel dans le rôle à jouer à l'égard de la santé et du bien être des personnes âgées.

Le support des familles nous est très précieux. Elles sont donc les bienvenues en tout temps.



## ANNEXE A

### Code d'éthique du personnel et du résident

Le code d'éthique énonce les pratiques et les conditions attendues du personnel du CHSLD Pavillon Bellevue envers les résidents. Il énonce également les obligations des résidents.

Le code d'éthique est écrit et connu de tout le personnel et des résidents. Il est visiblement affiché à l'entrée du CHSLD. Chaque résident peut également en posséder une copie personnelle.

#### **Droit au respect**

- Le personnel qui procure des services aux résidents les respectera, respectera ses proches et ses collègues de travail.
- Le personnel vouvoiera, en tout temps, le résident et l'appellera par son nom en utilisant les termes Monsieur, Madame.
- Le personnel traitera le résident, et lui donner des services, de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie, sans excès et avec équité.
- La tenue vestimentaire du personnel sera adéquate et décente.

#### **Droit à l'information et à la liberté d'expression**

- Le personnel fournira assistance à la représentation et à l'exercice d'un recours.
- Le personnel facilitera l'obtention du droit à l'information, le soutien ou l'assistance de la part des proches du résident ou de toute personne de son choix.
- Le personnel donnera au résident l'accès à son dossier et les explications nécessaires à la bonne compréhension (résident ou son représentant légal).
- Le personnel facilitera le maintien des contacts du résident avec l'extérieur.
- Le personnel facilitera l'expression des opinions, des critiques, et des suggestions du résident dans le cadre de la vie dans un CHSLD.

#### **Droit à la confidentialité**

- Tous les renseignements relatifs aux résidents seront traités de façon confidentielle.
- En aucun cas, le personnel ne donnera des renseignements sur la vie privée et l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail.

#### **Droit à la discrétion**

- Le personnel fera preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il n'exprimera des doléances en leur présence et à haute voix.
- Le personnel évitera les conversations personnelles, de même que les confidences au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail. (À moins que la vie ou l'intégrité du résident soit mise en cause)
- Le personnel sera très discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne divulguera le contenu à qui que ce soit.

## **La bientraitance**

- La bientraitance est « une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance ». (Le suisse. p. 57, 2013)
- Le personnel doit reconnaître le résident dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et de son histoire;
- Le personnel doit porter un regard positif, sans juger;
- Le personnel doit porter une attention au refus et à la non-adhésion d'un résident;
- Le personnel doit valoriser l'autonomisation du résident;
- Le personnel doit créer un environnement et des conditions de vie favorisant le bien-être et l'enrichissement du résident, en favorisant et sollicitant respectueusement et régulièrement sa participation;
- Le personnel doit porter attention à la sécurité et au sentiment de sécurité du résident.

## **Droit de consentement**

- Le résident a droit au respect de sa dignité et à la reconnaissance de ses droits et libertés.

## **Droit de participation aux décisions qui le concernent**

- Le résident est un être vivant qui a le pouvoir de prendre des décisions fondées sur les principes d'autonomie et d'inviolabilité de la personne ainsi que le droit absolu à la vie privée et à l'auto-détermination.

## **Droit au recours**

- Le résident ou son représentant a le droit de porter plainte et d'exercer un recours lorsqu'il se sent lésé.

## **Responsabilité du résident**

- Le résident participe aux soins et aux services qui le concernent en collaborant avec le personnel.
- Le résident respecte les règles de fonctionnement du CHSLD Pavillon Bellevue

## **Responsabilité du résident et du visiteur**

- Le résident et le visiteur doivent adopter en tout temps un comportement adéquat et respectueux à l'égard des autres résidents, des visiteurs et du personnel.

Le CHSLD Pavillon Bellevue a adopté un programme visant à encadrer tout comportement perturbateur (personnel, résident, visiteur).

## ANNEXE B

### Déroulement lors de l'admission

#### Préadmission

La visite de préadmission, lorsque c'est possible, s'effectue quelques jours avant l'admission du nouveau résident. Elle peut s'effectuer sur rendez-vous avec la coordonnatrice des services au moment de faire un choix d'un centre d'hébergement. Cette visite est un bon moment pour informer le futur résident ou ses proches de l'importance d'apporter des effets personnels et significatifs afin de personnaliser la chambre et de créer un environnement familial et chaleureux.

#### Admission

Les premiers moments à l'admission sont importants. Ils nous permettent d'établir un lien de confiance avec le nouveau résident et sa famille. Le Pavillon Bellevue a à cœur d'offrir un accueil chaleureux, personnalisé et empathique auprès de la personne hébergée et de sa famille et/ou d'un proche lors de la première journée.

### Rôles et responsabilités du personnel lors de votre arrivée

#### **Agente administrative à l'accueil**

- ✓ Accueil du résident et ses proches
- ✓ Rencontre du résident et ses proches pour compléter les formulaires d'admission
- ✓ Remettre la pochette d'accueil et compléter les documents et formulaires essentiels (étiquetage de vêtements, coiffeuse, etc.)
- ✓ Répondre aux questions du résident et/ou de leurs proches

#### **Coordonnatrice des services :**

- ✓ Visite du centre et de la chambre
- ✓ Faire l'inspection de la chambre s'assurant que tout est conforme pour l'arrivée du nouveau résident

#### **L'infirmière responsable :**

- ✓ Accueil du résident
- ✓ Rencontre le résident et ses proches afin de recueillir les informations pertinentes à son dossier et de faire compléter les formulaires requis pour dispenser les soins de qualités.
- ✓ S'assurer que l'ensemble des soins donnés au résident répond à ses besoins et respecte les limites du résident
- ✓ Faire le suivi à l'ensemble de l'équipe des soins.
- ✓ Transmettre les particularités et habitudes alimentaires du résident au service alimentaire et à l'équipe des soins.
- ✓ Faire suivre le dossier pharmacologique avec la pharmacie.

### **Thérapeute en réadaptation physique :**

- ✓ Rencontre avec le résident et sa famille pour :
  - Expliquer son rôle.
  - Établir le profil du résident avec l'OEMC et évaluation de l'état physique du résident.
  - Mettre en place le programme de maintien et d'amélioration de ses capacités physique.
  - Compléter le plan de soin.
- ✓ Voir à installer le mobilier et équipements requis.

### **Préposé aux bénéficiaires accompagnateurs :**

- ✓ Se présente au résident et ses proches
- ✓ Explique son rôle
- ✓ Remet la carte de bienvenue

### **Technicienne en éducation spécialisée/ Technicien en travail social/ loisir :**

- ✓ S'assurer de la prise de photo du résident pour les dossiers dans un délai de 24 heures suivant l'admission et les remettre à l'agente administrative qui fera le suivi avec l'infirmière responsable.
- ✓ Planifier une rencontre avec le résident pour :
- ✓ Expliquer la programmation mensuelle du service loisirs
- ✓ Établir le profil d'intérêt-loisirs.
- ✓ S'assurer que le formulaire « d'Histoire de vie » soit rempli et remis

## ANNEXE C

### Procédure de personnalisation de la chambre du résident

« La chambre reste le lieu privilégié de l'intimité des personnes, où chaque objet personnel revêt le symbole de toute une vie. »<sup>1</sup>

L'admission en Centre d'hébergement représente une étape cruciale dans la vie d'une personne. « Bien souvent, la vie en collectivité constitue une nouveauté, voire une rupture avec la vie passée. C'est donc dans ce contexte que la notion de « personnalisation », plus spécifiquement celle de la chambre du résident, prend tout son sens.

#### Objectifs :

- Offrir un lieu privilégié qui permet au résident d'exprimer son individualité
- Créer un espace de vie personnel où le résident pourra accueillir ses proches dans un environnement familial, chaleureux et en toute intimité

#### Personnalisation de la chambre :

- Le résident peut personnaliser sa chambre en l'aménageant selon ses goûts et aussi en lien avec son histoire de vie
- Le résident peut inviter et accueillir dans sa chambre qui il veut et quand il le veut
- Le résident peut apporter des articles personnels, tels que photos, cadres, lampe, radio, téléviseur, couvre-lit, etc.
- Il est interdit, pour des raisons de sécurité, de faire usage dans les chambres d'un four à micro-ondes, d'une bouilloire, d'un grille-pain, d'une chaufferette ou d'autres appareils du genre
- Des appareils électriques personnels, tel qu'un petit réfrigérateur, peuvent être apportés, mais ceux-ci doivent être vérifiés au préalable par notre personnel technique pour des raisons de sécurité
- L'ajout d'ameublement, et tout projet de décoration d'envergure, doivent être discutés au préalable avec la direction

#### **La communication avec le curateur public**

Pour le résident représenté par le Curateur public, l'infirmière ASI peut communiquer avec le curateur délégué afin de demander un budget pour la décoration de la chambre

#### **Réserve d'objets**

Pour un résident qui n'a pas de famille ou dont les proches ne contribuent pas, l'établissement prend les moyens pour décorer la chambre en respectant les goûts et intérêts du résident.

## ANNEXE D

### Présentation de l'équipe du CHSLD Pavillon Bellevue

#### Équipe de gestion

- ✚ Monsieur Claude Talbot, directeur général
- ✚ Madame Manon Belleau, adjointe à la direction générale
- ✚ Madame Nicole Alain, coordonnatrice des services
- ✚ Madame Nathalie Hamel, responsable des ressources humaines et service clientèle
- ✚ Agente administrative à la comptabilité
- ✚ Agente administrative à l'accueil
- ✚ Agente administrative à la paye

#### Équipe de soins

- ✚ Infirmière clinicienne
- ✚ Assistantes infirmière chef
- ✚ Infirmières chef d'équipe
- ✚ Infirmière en prévention des infections
- ✚ Infirmières auxiliaires
- ✚ Préposées aux bénéficiaires
- ✚ Technicienne en travail social / loisirs
- ✚ Technicienne en réadaptation physique (TRP)

#### Service alimentaire, maintenance et entretien ménager

- ✚ Cuisiniers
- ✚ Préposées au service alimentaire
- ✚ Préposées à l'entretien ménager
- ✚ Maintenance

L'équipe du CHSLD Pavillon Bellevue a également un commissaire aux plaintes, un comité des usagers, une équipe pastorale et une équipe de bénévoles.

Si vous désirez joindre un des membres de l'équipe du CHSLD Pavillon Bellevue, veuillez communiquer au 418-833-3490.

