CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-MARGARET

GUIDE D'ACCUEIL À L'INTENTION DES RÉSIDENTS ET DES FAMILLES

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Québec

MESSAGE DE BIENVENUE

Bienvenue au Centre d'hébergement Saint-Margaret.

Afin de vous aider à vous adapter à votre nouveau milieu, tous les membres de notre personnel s'engagent à veiller à votre confort, à élaborer un programme thérapeutique personnalisé fondé sur vos besoins et à s'assurer que vos droits sont respectés. Nous avons également préparé ce manuel qui, nous l'espérons, répondra à la plupart de vos questions.

Au cours des prochaines semaines, vous serez évalués par notre équipe interdisciplinaire qui déterminera la meilleure manière de combler vos besoins en matière de soins. À la suite de ces évaluations cliniques, nous vous aviserons si un transfert interne est requis. Il s'agit d'un relogement au sein d'une autre unité ou d'un autre étage qui aura lieu dès qu'un lit devient disponible au sein de l'unité appropriée.

Notre objectif est de fournir la meilleure qualité de vie et de soins possible dans un milieu de type familial. À cette fin, nous avons établi des normes de qualité élevées pour tous nos services.

Depuis 1991, le Centre d'hébergement Saint-Margaret prend soin des adultes atteints de maladies chroniques et des aînés de l'ouest de Montréal. Nous ferons de notre mieux pour combler vos besoins.

Encore une fois, soyez la / le bienvenue!

Josina Van Den Nieuwenhof
Coordinatrice du Centre d'hébergement Saint-Margaret

HISTORIQUE

En 1883, la Résidence Saint-Margaret pour les incurables a été fondé par deux religieuses – Soeur Sarah et Soeur Josephine de la Communauté *Sisterhood of the Society of Saint Margaret*. La Résidence, qui pouvait accueillir cinq patients et comportait une chapelle, était située au 835, rue Ontario Ouest.

En 1888, la Résidence a déménagée au 660, rue Sherbrooke Ouest, où 18 patients pouvaient être hébergés. Devant la hausse des demandes de soins, les religieuses ont déménagé de nouveau en 1891 pour s'installer dans un édifice au 104, rue Alexander, où elles pouvaient soigner 30 résidents.

Plusieurs années plus tard, la Résidence a déménagé à la Maison Notman, au 51, rue Sherbrooke Ouest, pendant qu'un édifice était construit au nord de la Maison Notman afin d'accueillir 50 résidents – hommes, femmes et enfants.

En 1920, la Résidence Saint-Margaret est devenu un foyer pour femmes seulement. En 1973, 60 résidentes y étaient hébergées et le personnel était composé de cinq à sept religieuses, d'au moins trois infirmières et de 40 employés chargés de la cuisine, de la buanderie et de l'entretien.

En 1975, l'administration de la Résidence Saint-Margaret a été sécularisée, et les religieuses s'en sont retirées complètement.

En 1986, Le gouvernement du Québec a pris la décision de construire une nouvelle résidence dont le nom serait Centre d'accueil Saint-Margaret. Peu après, le Centre d'accueil Saint-Margaret et la Maison du Bon Pasteur qui était une résidence pour hommes ont fusionné.

Le 22 mars 1991, le Centre d'accueil Saint-Margaret a déménagé du 51, rue Sherbrooke Ouest au 50, avenue Hillside, à Westmount, son site actuel.

Le Centre d'hébergement Saint-Margaret est une installation membre du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

QUI SOMMES-NOUS AUJOURD'HUI

NOTRE MISSION

Fondé grâce au support de l'Église anglicane et du soutien de la communauté Anglophone de Montréal, le Centre d'hébergement Saint-Margaret a comme mission fondamentale de fournir des soins aux membres plus âgés de la communauté qui ne sont plus aptes à fonctionner indépendamment et dont la sécurité et le bien-être nous sont confiés par leurs familles.

Notre priorité est de fournir des soins dans un environnement accueillant et sécuritaire de type familial adapté aux besoins individuels. Notre engagement fondamental envers le bien-être et la sécurité, qui est partagé par tous les membres de notre personnel et tous nos bénévoles ainsi que par la famille de chaque résident, sous-tend toutes nos politiques et nos pratiques, ainsi que la conception de notre environnement physique. Nous engageons la participation des membres de la famille à titre de partenaires des soins, pour que même s'ils vivent à distance ils se sentent les bienvenus et inclus dans la vie du Centre.

Le Centre d'hébergement Saint-Margaret reçoit son mandat et son budget d'exploitations du gouvernement du Québec.

ADMISSION

Conformément à la réglementation gouvernementale, toute demande d'hébergement au Centre d'hébergement Saint-Margaret est traitée par le Mécanisme d'accès en hébergement, l'organisme central chargé d'orienter les demandes d'hébergement au sein de la région desservie par le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Les demandes sont étudiées par des professionnels de la santé et les décisions sont fondées sur les besoins des clients* et de la disponibilité des ressources. Dans la mesure du possible, des efforts sont déployés pour fournir des services afin que la personne puisse rester à son domicile.

Une travailleuse sociale de la communauté, soit d'un CLSC ou d'un hôpital de soins aigus, doit soumettre une demande officielle à l'organisme Mécanisme d'accès en hébergement du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS). Cet organisme établira l'ordre de priorité des personnes figurant sur la liste d'attente en fonction de l'urgence de chaque cas.

Après leur admission au Centre, les résidents sont évalués par notre équipe interdisciplinaire qui déterminera la meilleure manière de combler leurs besoins en matière de soins. Conformément à notre engagement d'assurer un environnement semblable au milieu familial, nous nous efforçons de regrouper les résidents présentant un profil et des besoins semblables. Si nous ne sommes pas en mesure de réaliser cet objectif au moment de l'admission, un transfert interne vers une autre unité, un autre

étage ou un autre pavillon sera effectué aussitôt que possible.

COÛT

Des frais d'hébergement s'appliquent dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée publics (CHSLD). Le tarif est déterminé par le gouvernement provincial selon le type de chambre et le revenu ou des biens du résident et de son conjoint, le cas échéant.

Depuis le 1er janvier 2025, les tarifs suivants sont appliqués :

- chambre à un lit : 2 198,10 $ par mois

Ces tarifs sont révisés régulièrement par le gouvernement.

Les résidents sont hébergés dans la première chambre disponible, et le coût est fondé sur le type de chambre occupée. La préférence des résidents ou de leurs familles en matière d'hébergement sera prise en considération après l'admission au Centre d'hébergement Saint-Margaret.

Lors de l'admission, un chèque au prorata du coût total de la chambre et des frais supplémentaires (p. ex., services téléphoniques facultatifs) pour le premier mois ou le mois partiel d'hébergement est requis. Par la suite, le résident ou un membre de sa famille devra signer une autorisation de paiement pour les débits mensuels sur un compte bancaire et fournir un chèque en blanc (portant la mention « annulé ») de ce compte. Tous les frais sont fondés sur le mois civil. Par exemple, si un résident est admis le 10 mai, un chèque correspondant au nombre de jours restant pendant du mois de mai, soit 21 jours, sera requis à son arrivée au Centre. Les retraits bancaires directs commenceront le premier jour de chaque mois suivant.

Lors du départ du résident, la RAMQ détermine le coût au prorata pour ce mois. S'il y a lieu, le Centre remboursera le montant payé en trop. Toute question concernant le coût doit être adressée au travailleur social de l'unité ou au responsable de l'admission.

AUTRES SERVICES

Le coût d'autres services non couverts par l'assurance maladie incombe aux résidents. Ces services peuvent inclure, mais ne sont pas limités à :

Travaux de laboratoire dentaire, lunettes, appareils auditifs, prothèses, etc.
Il est à noter que dans certains cas, le ministère de la Santé et des Services sociaux pourraient couvrir une partie du coût de ces services.
Services de téléphone, de câblodistribution et connexion à Internet : Ces services peuvent être installés dans la chambre du résident; cependant, les frais d'installation et d'utilisation de ces services incombent entièrement au résident. Pour une demande d'installation,

veuillez vous adresser à l'infirmière de l'unité. Ces services sont fournis par une entreprise privée (Bell ou Vidéotron).

- **Service de buanderie** : fournis gratuitement. Le Centre se chargera d'étiqueter les vêtements du résident.
- **Soins des pieds** : 45 $ par traitement

DEMANDE DE RÉDUCTION DES FRAIS D'HÉBERGEMENT (EXONÉRATION)

Le Centre d'hébergement Saint-Margaret applique les tarifs d'hébergement déterminés par le gouvernement selon le type de chambre. Les tarifs sont révisés chaque année. Une réduction partielle ou complète du coût maximum est accordée dans certaines circonstances, selon le revenu ou les biens du résident et de son conjoint. Par exemple, une réduction du coût pourrait être accordée à une personne seule recevant un supplément de la Sécurité de la vieillesse et dont les autres actifs s'élèvent à moins de 2 500 $. Dans le cas d'un couple, une réduction du tarif pourrait être obtenue après une évaluation financière du gouvernement. Il est à noter que dans le cadre de cette évaluation financière, le gouvernement acceptera un retrait de fonds pour le prépaiement des services funéraires.

Le personnel du Centre d'hébergement Saint-Margaret aidera le nouveau résident ou les membres de sa famille à remplir le formulaire de demande de réduction des frais. Pour que la réduction des frais d'hébergement (exonération) soit renouvelée, le résident ou son représentant légal doit s'assurer de produire une déclaration d'impôt sur le revenu chaque année pour le gouvernement.

ARTICLES À APPORTER LORS DE L'ADMISSION

Lors de votre arrive au Centre d'hébergement Saint-Margaret, veuillez apporter les documents suivants afin de compléter le processus d'admission :

- carte d'assurance maladie et numéro d'assurance sociale;
- cartes d'hôpital;
- documents : procuration notariée, mandat d'inaptitude, procuration financière et testament de vie (le cas échéant);
- personnes à contacter en cas d'urgence, y compris leurs noms et leurs numéros de téléphone;
- un chèque annulé.

Vous devez remettre ce qui suit à l'équipe interdisciplinaire :

- liste des vaccins reçus;
- contenants de tous les médicaments;
- suffisamment de médicaments pour une durée de 48 heures;
- liste à jour des médicaments et des allergies aux médicaments.

Lorsque vous ferez vos bagages, veuillez apporter de sept (7) à dix (10) tenues

comprenant les éléments suivants : chemises ou blouses, pantalons, robes ou jupes, sous-vêtements, chaussettes ou collants, chaussures confortables, pyjamas ou robes de nuit, peignoir, pantoufles, peigne ou brosse et articles de toilette (p. ex. brosse à dents, dentifrice, déodorant, savonnette particulière ou shampoing). En planifiant les vêtements que vous apportez, assurez-vous de tenir compte de la température et de la saison.

Après votre arrivée au Centre, le Service de la buanderie étiquettera tous vos vêtements. Si vous utilisez les services de buanderie du Centre, assurez-vous que vos vêtements sont lavables et peuvent être séchés à la machine. Pour les occasions spéciales, des dispositions peuvent être prises pour le nettoyage à sec de certains vêtements.

Lorsque vous préparerez vos vêtements, veuillez prévoir un sac distinct comportant de trois à quatre jours de vêtements de rechange afin d'avoir suffisamment de vêtements à porter si le Service de buanderie prend plus de temps que prévu pour étiqueter vos vêtements.
Nous fournissons aux résidents les serviettes et la literie.

SALON DE BEAUTÉ / SALON DE COIFFURE POUR FEMME ET HOMME

Des services de coiffure et d'esthétique sont disponibles en prenant un rendez-vous auprès de la Réception. Ces services sont aux frais des résidents et facturés directement par le coiffeur.

COURRIER

Le courrier personnel est distribué directement aux résidents. Les proches peuvent écrire aux résidents à l'adresse suivante :

Nom au complet et numéro de chambre
a/s Centre d'hébergement Saint-Margaret
50, avenue Hillside, Westmount
Montréal (Québec) H3Z 3E4

Nous demandons instamment aux résidents qui comptent sur une tierce partie pour s'occuper de leurs affaires juridiques ou financières de prendre des dispositions pour que ce type de correspondance soit acheminé directement à la personne qui en est chargée.

ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les animaux de compagnie personnels permanents ne sont pas permis dans notre Centre. Des droits de visite seront accordés pour certaines catégories d'animaux. Les résidents sont responsables de tout dommage ou de toute blessure résultant de la visite d'un animal autorisé, et il leur incombe de nettoyer tout dégât de l'animal.

MOBILIER ET DÉCOR DE LA CHAMBRE

Toutes les chambres sont meublées avec un mobilier fonctionnel de pointe.
Ce mobilier comprend :

- une chaise en vinyle ou en krypton ou, si l'équipe de réadaptation le recommande, une chaise spéciale, par exemple un fauteuil de type « Lazy boy »;
- une table de nuit laminée de qualité hospitalière;
- une commode laminée de qualité hospitalière;
- une table de lit laminée de qualité hospitalière;
- un climatiseur (disponible sur demande).

Aucun autre meuble (y compris tapis ou chaise) ne peut être apporté au Centre.
Les résidents peuvent apporter les articles suivants :

- un téléviseur à écran plat, jusqu'à 40 pouces, du moment que la circulation n'est pas entravée dans la chambre;
- un petit réfrigérateur de 4,3 cubes ou moins;
- ordinateur personnel, iPad, téléphone, radio, etc.

Tous les appareils électriques doivent être approuvés et à jour.

** Aucun autre appareil électrique n'est autorisé, y compris, mais sans s'y limiter les fours à micro-ondes, les bouilloires, les plaques chauffantes, les fours grille-pain, les fers à friser, les appareils de chauffage, etc.

Plusieurs fours à micro-ondes sont à la disposition des résidents dans les aires communes et les salles à manger.

Pour personnaliser les chambres, nous encourageons les résidents à apporter leur propre couvre-lit, des photos et jusqu'à cinq (5) décorations murales (conformes au code de sécurité relatif aux incendies). Les décorations murales ne doivent pas occuper plus de 50 % de la surface murale.

Les vêtements sont limités à deux (2) valises afin que tout puisse être rangé dans la chambre.

Le Centre se réserve le droit de modifier la politique en fonction de la situation.

Le Centre décline toute responsabilité pour tout dommage causé à tout équipement en raison d'une panne mécanique ou d'électricité sur les lieux.

OBJETS DE VALEUR

Nous déconseillons aux familles et aux résidents de garder de grosses sommes d'argent, des bijoux de valeur, des œuvres d'art ou des vêtements coûteux. Le

Centre d'hébergement Saint-Margaret décline toute responsabilité pour tout article perdu ou égaré appartenant aux résidents.

POURBOIRE

Conformément à la politique du Centre, il est interdit de donner un pourboire ou un cadeau aux membres du personnel. Si les résidents ou les familles souhaitent exprimer leur appréciation, un don peut être fait au Centre nom d'un membre du personnel en particulier ou de l'unité de soins à honorer. Veuillez contacter votre infirmière-chef pour plus de détails.

SERVICES DE BUANDERIE

Veuillez vous assurer d'avoir suffisamment de vêtements pour huit jours au moins. Le Centre d'hébergement Saint-Margaret offre un service de buanderie gratuit. Lors de l'admission, veuillez aviser le responsable ou en tout temps l'infirmière-chef de l'unité de votre intention de vous prévaloir de ce service. Vos vêtements seront recueillis et lavés une fois par semaine, et ils vous seront retournés dans les deux jours. Veuillez noter que les vêtements ne sont pas triés avant d'être lavés. Un membre de la famille peut également préférer laver les vêtements du résident.

REPAS

L'entrée de la salle à manger principale se trouve dans le hall d'entrée du site, et d'autres salles à manger sont disponibles au sein de chaque unité. Nous encourageons les résidents à prendre leurs repas dans ces lieux communs.

Notre service de nutrition offre des repas équilibrés et adaptés en fonction de la saison. Vos goûts, vos régimes alimentaires ou vos allergies sont pris en compte avec des menus variés.

La diététiste clinique et les superviseurs de l'alimentation en nutrition clinique collaborent étroitement avec l'équipe de soins de santé, les résidents et leurs familles pour fournir des soins nutritionnels optimaux. Une évaluation nutritionnelle complète est effectuée au cours des premières semaines suivant l'admission et régulièrement par la suite.

RÔLE DE LA FAMILLE

La famille et le réseau de soutien jouent un rôle important pendant la période d'adaptation et toute la durée du séjour au Centre d'hébergement Saint-Margaret. Nous encourageons vivement les proches à maintenir la communication avec les résidents par le biais de visites, de sorties, de lettres ou d'appels téléphoniques afin de favoriser le bien-être des résidents.

PROCHE AIDANT

Le Centre d'hébergement Saint-Margaret prodigue à chaque résident tous les soins requis. Cependant, certains résidents ou les membres de leurs familles pourraient souhaiter embaucher un proche aidant privé qui pourra fournir une stimulation sociale accrue. Tous les proches aidants doivent être inscrits auprès des Services sociaux. Si un résident a besoin d'un proche aidant pendant une période limitée, les Services sociaux disposent d'une base de données que le résident peut consulter pour trouver la personne la plus appropriée pour l'aider.

Les résidents, ou leurs familles sont les employeurs uniques du proche aidant privé et la rémunération de cette personne leur incombe. Les Services sociaux sont uniquement chargés de s'assurer que le proche aidant est inscrit et que cette personne respecte les politiques et les normes de soins établies par le Centre.

EMBAUCHE D'UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ PRIVÉ

Certains résidents et leurs familles pourraient souhaiter retenir les services d'un professionnel de la santé privé pour fournir au résident des soins ou des services complémentaires aux soins reçus au CHSLD. De telles dispositions sont possibles, cependant la *Politique du CIUSSS relative aux services privés utilisés par les usagers du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal* doit être respectée.

Lorsque vous aurez avisé l'équipe de soins de votre intention et retenu les services d'un professionnel de la santé privé reconnu, une copie des titres de compétences (inscription auprès d'un ordre professionnel et preuve d'assurance responsabilité) doit être remise à l'infirmière-chef. Vous devrez signer un formulaire de consentement et aviser l'unité de toute visite prévue. Tous les professionnels de la santé privés doivent respecter les politiques du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Veuillez noter que les employés du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal ne sont pas autorisés à travailler en dehors de leurs heures de travail auprès des résidents ou leurs familles à titre de professionnels de la santé privés. Pour toute question complémentaire au sujet des professionnels de la santé privés, veuillez communiquer avec votre infirmière-chef.

RÉPONDRE À VOS PRÉOCCUPATIONS

Pour toute question ou préoccupation concernant les soins et les services prodigués au Centre d'hébergement Saint-Margaret, , veuillez contacter les membres du personnel suivants :

1. Votre infirmière.
2. L'infirmière-chef de votre étage pendant la semaine ou la coordinatrice des Soins infirmiers pendant la soirée, la nuit ou la fin de semaine.
3. Le commissaire aux plaintes (ombudsman)

PROCESSUS DE PLAINTE DES USAGERS

Tout résident peut formuler une plainte verbalement ou par écrit auprès du

commissaire aux plaintes (ombudsman), au sujet des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir au Centre d'hébergement Saint-Margaret.

Lors de l'admission, les résidents ou les membres de leurs familles reçoivent un document indiquant le processus relatif aux plaintes. Des copies supplémentaires sont disponibles auprès du commissaire aux plaintes ou de votre infirmière-chef.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES (OMBUDSMAN)

Le commissaire aux plaintes reçoit et tente de résoudre les plaintes et de répondre aux préoccupations qui n'ont pas été traitées de manière satisfaisante par l'infirmière-chef ou par les chefs des autres Services. Agissant comme agent de liaison entre les résidents, les membres de leurs familles et les Services du Centre, le commissaire aux plaintes s'efforce de cerner et de résoudre tout problème ayant une incidence sur la qualité de vie des résidents et de s'assurer que les résidents reçoivent les meilleurs soins possibles prodigués d'une manière humaine, respectant la dignité et avec respect.

Conformément aux lois de la province de Québec, le commissaire aux plaintes a été nommé agent principal des plaintes par le conseil d'administration.

CODE D'ÉTHIQUE

Notre code d'éthique est annexé au présent Guide. Il énonce les valeurs et les principes qui guident notre comportement et nos attitudes envers notre clientèle. Il est fondé sur le respect et la bienveillance envers chaque personne, conformément à notre objectif d'assurer le bien-être de tous les membres de notre communauté. Ce code d'éthique complète et renforce les droits et les obligations énoncés par la Loi. Une copie électronique du code d'éthique du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal est disponible en ligne.

Vous pouvez demander une consultation en éthique clinique en demandant à un membre de votre équipe médicale de contacter ce service en votre nom. Vous pouvez également contacter directement le Service de consultations, au 514-340-8222, poste 23928.

COMITÉ DES USAGERS

Au Québec, un comité des usagers ou un comité des usagers ou des résidents est mis en place dans chaque centre d'hébergement et de soins de longue durée afin d'agir comme porte-parole des préoccupations des résidents et de leurs familles auprès de l'administration du centre.

Le Comité des usagers de Cavendish (qui représente les résidents du Centre d'hébergement Saint-Margaret) est composé de résidents, de membres de leurs familles et de membres de la communauté qui ont à cœur le bien-être des résidents. Le Comité est chargé d'informer les résidents et leurs familles de leurs droits, d'être à l'écoute de leurs préoccupations ou de leur insatisfaction et de les aider à les résoudre et, le cas échéant, de les guider dans le processus de dépôt d'une plainte. Ces services sont

confidentiels.

Le Comité des usagers de Cavendish collabore avec l'administration du Centre en ce qui a trait aux questions relatives à la qualité du milieu de vie, des soins centrés sur les résidents et au respect des droits des résidents.

Le Comité organise plusieurs activités au cours de l'année, y compris des visites de bienvenue aux nouveaux résidents. Pour qu'un membre du Comité des usagers puisse rendre visite à un nouveau résident, nous devons lui communiquer le prénom, la date de l'admission et le numéro de la chambre de ce dernier.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour être avisé des activités du Comité. Vous pouvez aussi devenir membre du Comité. Nous sommes toujours à la recherche de nouveaux membres.

Les résidents qui souhaitent suggérer des changements ou des manières d'améliorer la qualité de vie au Centre d'hébergement Saint-Margaret peuvent communiquer avec le Comité des usagers de Cavendish, au 514-484-7878, poste 61728, ou par courriel, à : userscommittee.cavendish@ssss.gouv.qc.ca

COMITÉ DES RÉSIDENTS

Le Comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Margaret est composé de résidents, de membres de leurs familles et de bénévoles qui sont tous élus à leur poste. Le Comité s'assure du respect des droits des résidents et de l'amélioration continue du milieu de vie.

DÉMARCHE THÉRAPEUTIQUE

Centre d'hébergement Saint-Margaret est engagé envers une démarche interdisciplinaire en matière de soins au résident et le principe fondamental voulant que les traitements soient centrés sur le client. Lors de l'admission, un plan de traitement personnalisé est conçu pour chaque résident afin de satisfaire le mieux possible aux besoins spécifiques de cette personne. Ce plan, préparé en partenariat avec le résident et sa famille, est révisé régulièrement tout au long du séjour au Centre d'hébergement Saint-Margaret.

TRANSFERTS

Afin d'optimiser la qualité des soins et de sensibiliser le personnel aux besoins spécifiques d'un groupe de résidents en particulier, les résidents présentant des conditions similaires, sur les plans physique, psychologique ou émotionnel, sont regroupés par unité de soins.

Lorsqu'un nouveau résident est admis, il est parfois impossible d'héberger ce dernier dans l'unité de soins qui correspond le mieux à ses besoins cliniques. Cependant, lorsqu'un lit devient disponible au sein de l'unité appropriée, le résident y sera relogé. Ce processus s'appelle un transfert.

De même, un changement dans l'état de santé d'un résident peut exiger un transfert de chambre. Le cas échéant, le résident et sa famille seront avisés dans la mesure du possible. Nous prendrons toutes les dispositions nécessaires pour assurer une transition des plus harmonieuses.

DÉPART

Pour optimiser la disponibilité de nos ressources afin de répondre aux besoins de la communauté, et conformément aux directives du gouvernement, nous devons être mesure d'accueillir un nouveau résident dans les 24 heures suivant un départ du Centre ou un décès. Nous comprenons que le déménagement des effets personnels d'un être cher peut être difficile et engendrer du stress. Si la famille du résident ne peut pas venir enlever les biens personnels au cours de la journée du départ, notre personnel se chargera de le faire de manière respectueuse et entreposera les biens pour une durée maximale de dix (10) jours. Si les biens ne sont pas réclamés dans les dix jours, ils seront jetés.

L'ÉQUIPE DE SOINS

Après leur admission au Centre d'hébergement Saint-Margaret, les résidents sont évalués par une équipe composée de professionnels de différents services qui collaborent avec les membres de l'équipe de soins de santé.

Les membres de cette équipe représentent notamment les services de Médecine, de Pharmacie, de Soins infirmiers, de Services sociaux, de Physiothérapie, d'Ergothérapie, de Loisirs thérapeutiques, de Nutrition et du Service alimentaire. Ils établissent un plan de traitement personnalisé correspondant aux besoins de chaque résident. Par la suite, des rencontres avec chaque famille sont organisées régulièrement afin de favoriser l'échange d'information et d'encourager le feedback du résident ou de sa famille.

COUVERTURE MÉDICALE

Afin d'assurer la continuité des soins médicaux des résidents, les sont affectés à une unité de soins afin qu'une relation professionnelle de confiance s'établisse entre les résidents, leurs familles et le médecin.

Des médecins affectés à chaque unité sont sur place une demi-journée par semaine; cependant, ils sont disponibles aux fins de consultation avec l'équipe de soins infirmiers par téléphone du lundi au vendredi. En dehors des heures de travail et pendant la fin de semaine, un médecin est de garde pour les urgences.

Notre équipe médicale collabore étroitement avec l'équipe de soins infirmiers. Le médecin concerné communiquera directement avec le représentant de la famille d'un résident si un problème urgent doit être discuté.

PHARMACIE

Travaillant de concert avec les médecins, les infirmières et d'autres membres de l'équipe de soins de santé, le pharmacien veille à ce que les résidents reçoivent la meilleure thérapie médicamenteuse possible. De plus, il s'assure de l'efficacité des médicaments et de l'absence d'interactions et d'allergies aux médicaments. Il soumet ses recommandations aux résidents, à leurs familles, aux médecins et au personnel de soins infirmiers.

SOINS INFIRMIERS

Le Service de soins infirmiers et de services clinique est engagé envers l'excellence des soins infirmiers. L'équipe de soins infirmiers est composée d'infirmiers, d'infirmiers auxiliaires, d'aide-soignants et de préposés aux bénéficiaires (PAB), qui sont en service 24 sur 24. Leur pratique est centrée sur le bien-être et la qualité de vie des résidents, dans une atmosphère chaleureuse et sécuritaire. À la suite de l'évaluation de chaque résident, l'équipe de soins infirmiers, en collaboration avec les résidents et leurs familles, élabore un plan de soins. L'équipe des soins infirmiers est chargée de fournir, de coordonner et d'évaluer les soins infirmiers. Le dévouement des membres de l'équipe contribue au maintien de la dignité des résidents et au sens de leur vie.

L'un des objectifs importants consiste à promouvoir continuellement une approche professionnelle aux soins grâce à la formation continue du personnel, à l'enseignement et à la recherche en matière de soins infirmiers.

SERVICE SOCIAL

L'arrivée dans un centre de soins de longue durée peut être une expérience stressante pour le résident nouvellement admis ainsi que pour sa famille. L'adaptation au nouvel environnement exige une période de transition dont la durée varie selon chaque personne. L'un des principaux rôles du Service social consiste à faciliter cette transition à la vie au Centre d'hébergement Saint-Margaret aussi bien pour le résident que pour ses proches, et à les soutenir dans leur intégration et leur adaptation. L'équipe des Services sociaux est disponible pour offrir du soutien et des renseignements et pour aider à résoudre les problèmes liés à l'expérience des soins.

RÉADAPTATION

ERGOTHÉRAPIE

Les ergothérapeutes évaluent le niveau de fonctionnement en ce qui a trait aux activités quotidiennes des résidents dans le but de maintenir les capacités fonctionnelles de ces derniers grâce à l'utilisation de technologies d'aides, de mesures compensatoires ou de l'adaptation de l'environnement.

Lors de l'admission au Centre de soins de longue durée (CHSLD), les professionnels de la réadaptation évaluent la sécurité de chaque résident. L'ergothérapeute élaborera

ensuite un plan d'intervention en fonction des besoins du résident, notamment dans les domaines de la posture, de la mobilité, de l'alimentation, de l'intégrité cutanée, des autres possibilités de contention, des capacités cognitives et du processus d'adaptation. Les initiatives d'ergothérapie continue avec un résident sont effectuées à la demande de l'équipe de professionnels de l'unité, et en collaboration avec le résident et sa famille.

PHYSIOTHÉRAPIE

L'objectif de la physiothérapie dans un centre de soins de longue durée est de maintenir la capacité de mobilité fonctionnelle des résidents. Cet objectif est réalisé par le biais d'exercices et de techniques thérapeutiques, d'aides et d'adaptations physiques. Lors de l'admission au CHSLD, les professionnels de la réadaptation effectueront une évaluation de sécurité. Ensuite, ils élaboreront un plan d'intervention particulier en physiothérapie en fonction de la capacité et des besoins du résident, et l'implanteront en collaboration avec l'équipe de soins.

LOISIRS THÉRAPEUTIQUES

La philosophie du Service des loisirs thérapeutiques est fondée sur le principe selon lequel les loisirs sont l'un des aspects essentiels de l'expérience humaine ayant une incidence vitale sur la qualité de vie d'une personne. Le processus visant à déterminer les champs d'intérêt de chaque résident relativement aux loisirs commence dès l'admission et se poursuit tout au long du séjour. Des activités individuelles ou de groupe sont proposées aux résidents afin de répondre aux besoins émotionnels, cognitifs sociaux physiques et spirituels de chacun. Dans le cadre du programme de loisirs thérapeutiques, et afin de maintenir le contact avec l'ensemble de la communauté, des artistes et des prestataires de services externes viennent également au Centre afin de divertir et de stimuler les résidents.

VIE PRIVÉE ET CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité des résidents est importante pour nous, et nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour respecter leurs vies privées. De même, nous demandons à tous nos résidents, à leurs familles et aux visiteurs de respecter la vie privée des autres résidents du Centre.

LA BIENTRAITANCE DANS NOS ÉTABLISSEMENTS

La bientraitance est une approche visant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratifs, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés de la personne (1).

Voici les principes directeurs de la bientraitance envers les personnes aînées (2). Ces principes s'appliquent également aux personnes adultes en situation de vulnérabilité.

1. Placer la personne au centre des actions.
2. Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir chez la personne aînée afin de lui permettre de prendre en main le cours de sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.
3. Respecter la personne et sa dignité afin qu'elle se sente considérée et qu'elle acquière son estime personnelle.
4. Favoriser l'inclusion et la participation sociales pour apporter du bien-être aux personnes aînées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société.
5. Déployer des actions et des interactions alliant compétences (savoir-faire) et jugement (savoir-être).
6. Offrir un soutien concerté afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne aînée (ex : habitation, santé, alimentation, vie amoureuse et familiale, etc.) toujours en respectant les choix de cette dernière.

UN ENVIRONNEMENT SANS MALTRAITANCE

La maltraitance est définie comme des actes uniques ou répétés ou l'absence d'actions appropriées se produisant dans le cadre d'une relation où il y a une attente de confiance, et qui, intentionnellement ou non, causent un préjudice ou de la détresse à une personne.

La maltraitance peut être physique et violente, comme bousculer, frapper, gaver ou utiliser des mesures de contention inappropriées. Elle peut être de nature sexuelle, avec des attouchements inappropriés ou des agressions. La maltraitance peut aussi être psychologique, en injuriant, humiliant, manipulant ou négligeant un résident. Elle peut être de nature financière avec le vol d'argent ou de biens. Il peut aussi s'agir de négligence comme le défaut de fournir un niveau raisonnable de confort, de sécurité et d'aide.

Si vous êtes témoin d'une situation qui vous paraît être de la maltraitance, veuillez en aviser l'infirmière-chef de l'unité.

De plus, vous pouvez communiquer en tout temps avec le bureau du commissaire aux plaintes (ombudsman), au 514-340-8222, poste 24222 ou par courriel, à ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca.

Pour une consultation gratuite, confidentielle et bilingue concernant une situation de maltraitance, vous pouvez contacter la Ligne d'aide abus aînés (LAAA), au 514-489-2287, de 8 h à 20 h, sept jours sur sept.

HEURES DES VISITES

Les heures de visite sont de 9 h à 20 h. Lors de situations exceptionnelles, les proches pourraient rendre visite à un résident pendant la nuit, après avoir obtenu l'autorisation de l'infirmière-chef. Le cas échéant, veuillez noter que tous les espaces publics sont fermés la nuit; les visites aux résidents doivent être restreintes à la chambre de ces derniers.

- Lors de l'arrivée à l'unité, veuillez aviser le personnel infirmier de votre présence. Pendant la nuit, veillez à ne pas perturber le sommeil des autres résidents. Lorsque les résidents sont accompagnés à l'extérieur de l'unité pour une promenade dans le Centre ou dans le jardin, assurez-vous d'en aviser le personnel de soins infirmiers.

SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS

La sécurité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Margaret est notre première priorité.

Dans votre chambre, vous avez accès à un bouton d'appel, généralement situé près de la tête de votre lit. Il y a également des boutons d'appel dans la salle de bain de votre chambre, dans l'unité et dans certaines aires communes.

Pour assurer la sécurité des résidents, certaines portes sont verrouillées. De même, nous prenons certaines mesures comme la restriction de l'accès au Centre le soir et pendant la nuit. De plus, des serrures électromagnétiques sont installées sur chaque porte de cage d'escalier. Et, selon les besoins, nous pourrions demander à certains résidents de porter un bracelet afin de restreindre le risque d'errance.

Le Centre est muni d'un système d'alarme contre les incendies et les membres du personnel sont formés pour intervenir rapidement et de manière sécuritaire en cas d'urgence, principalement lors d'un incendie. Afin de réduire le risque d'incendie, il est interdit d'allumer une bougie.

Les employés reçoivent également une formation relative à la sécurité, à la prévention des infections et au déplacement sécuritaire des résidents.

BÉNÉVOLES

Des centaines de bénévoles donnent leur temps chaque année et participent à toutes les activités des sites du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal où ils jouent un rôle essentiel pour enrichir le milieu thérapeutique.

Les bénévoles permettent aux résidents d'avoir un contact avec le monde extérieur et de savoir qu'ils ne sont pas oubliés. Ils comblent les besoins sociaux et émotionnels des résidents en leur donnant une attention plus individualisée.

Les personnes intéressées à se joindre à l'équipe de bénévoles peuvent communiquer avec le Service de bénévolat, au 514-484-7878, poste 63146.

***Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.**