

# **GUIDE D'ACCUEIL AU CENTRE D'HÉBERGEMENT FATHER DOWD**

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

**Québec** 

*Integrated Health  
and Social Services  
University Network  
for West-Central Montreal*

**Table des matières**  
(en ordre alphabétique)

	Page #
Activités de loisirs.....	9
Aliments et soins nutritionnels.....	9
Animaux domestiques.....	7
Autres services (coiffeur, soins des pieds, soins dentaires).....	7
Cadeaux et pourboires.....	12
Code d'éthique.....	13
Comité des résidents.....	13
Comité des usagers.....	13
Confidentialité.....	12
Coût.....	6
Énoncé de mission.....	5
Histoire de l'établissement.....	4
Information sur l'admission.....	6
Message des directeurs.....	3
Meubles et décoration de la chambre.....	8
Objets de valeur.....	7
Processus de plaintes.....	14
Visites familiales.....	9
Sécurité des résidents.....	12
Service de buanderie.....	8
Services médicaux.....	11
Service postal.....	8
Sorties.....	10
Téléphone.....	7
Téléviseur.....	7
Usage du tabac.....	13
Votre histoire.....	10

Bienvenue au Centre d'hébergement Father Dowd.

Tout notre personnel est profondément engagé à faciliter votre adaptation à votre nouvel environnement en s'assurant que vous êtes confortablement installé et en élaborant un programme thérapeutique personnalisé en fonction de vos besoins, dans le plus grand respect de vos droits. Nous avons également préparé ce Guide où nous espérons que vous trouverez la réponse à la plupart de vos questions.

Au cours des six prochaines semaines, notre équipe interdisciplinaire évaluera vos besoins afin de déterminer comment nous pourrions répondre à vos besoins le mieux possible. Ensuite, vous et les membres de votre famille serez invités à participer à une réunion au cours de laquelle nous établirons un programme de soins personnalisés.

Notre objectif est de fournir les soins de la plus grande qualité possible dans un milieu de vie des plus chaleureux et accueillant. À cette fin, nous avons instauré des normes de services élevées.

Le Centre d'hébergement Father Dowd prodigue des soins de longue durée aux Montréalais depuis 1865. Nous nous efforcerons de satisfaire tous vos besoins.

Encore une fois, bienvenue parmi nous.



Barbra Gold  
Directrice du Programme SAPA  
Soutien aux personnes âgées  
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal



Jacinta Lett  
Chef d'unité  
Centre d'hébergement Father Dowd

## HISTOIRE

D'abord connu et géré par les sœurs Grises sous le nom de St. Bridget's Home, sur la rue de la Gauchetière, l'établissement a été renommé Father Patrick Dowd par la suite, en l'honneur de son fondateur. Les Sœurs de la Providence de Saint-Vincent-de-Paul, de Kingston, en Ontario, ont pris en charge la gestion du Centre en 1944, en raison du nombre de plus en plus restreint de sœurs Grises anglophones pour soigner les résidents.

Pour répondre à la demande croissante pour des soins de longue durée, un nouvel édifice a été construit et l'établissement actuel a ouvert ses portes en 1977. En 1998, les salles de bain et les chambres de l'établissement ont fait l'objet de rénovations importantes, pour faciliter l'accès aux fauteuils roulants et aux appareils fonctionnels.

Le Centre d'hébergement Father Dowd peut accueillir 134 résidents dans un environnement adapté aux besoins individuels. Outre les soins médicaux et infirmiers, l'ergothérapie et la physiothérapie, les loisirs, nos services comprennent des consultations en diététique et des activités sociales et pastorales. Nous offrons également des consultations psychologiques individuelles afin de rehausser le bien-être personnel, familial et social de chaque résident.

Le Centre d'hébergement Father Dowd est 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 par l'Église catholique avec l'appui de la communauté anglophone de Montréal, le Centre d'hébergement Father Dowd a comme mission fondamentale de prodiguer des soins aux membres âgés de la communauté qui ne peuvent plus vivre seuls et dont la sécurité et le bien-être sont confiés au Centre d'hébergement Father Dowd par leur famille.

Nous nous attachons à fournir des soins dans un environnement accueillant, sécuritaire et familial, répondant aux besoins de chaque résident. Toutes nos politiques et nos pratiques, ainsi que la conception de notre environnement physique, sont fondées sur notre engagement profond envers le bien-être et la sécurité, un engagement partagé par tous les membres de notre personnel, par nos bénévoles ainsi que par la famille de chaque résident. Nous considérons les familles comme des partenaires et les incitons à participer aux soins pour que, malgré la distance, ils se sentent les bienvenus au Centre et inclus dans la vie de leurs êtres chers.

Outre le mandat et le budget d'exploitation attribué par le gouvernement du Québec, le Centre d'hébergement Father Dowd reçoit un appui généreux de ses Auxiliaires pour les programmes spéciaux et les autres besoins.

## **L'ADMISSION**

Conformément aux règlements en vigueur, toutes les demandes d'admission au Centre d'hébergement Father Dowd sont traitées par le Service de santé et de services sociaux de la région géographique concernée (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal), composé de professionnels de la santé. Les demandes sont étudiées par les professionnels de la santé et les décisions sont fondées sur les besoins de chaque personne. Dans la mesure du possible, nous nous efforçons de fournir les services nécessaires pour que chaque personne puisse rester dans son foyer le plus longtemps possible. Une travailleuse sociale de la communauté, soit du CLSC soit d'un hôpital de soins actifs, doit présenter la demande officielle au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS), qui établit ensuite l'ordre de priorité des personnes sur la liste d'attente en fonction de l'urgence de chaque cas.

## **LE COÛT**

Il y a des frais d'hébergement dans un établissement public de soins de longue durée. Ces frais sont déterminés par le gouvernement provincial en fonction de la catégorie de chambre occupée et des revenus et des biens du résident et de son conjoint, le cas échéant.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le coût des chambres est le suivant :

chambre individuelle : 1 867,50 \$ par mois

chambre à deux lits : 1 560,00 \$ par mois

Le loyer doit être payé au CSSS Cavendish le premier jour de chaque mois. Un service de retraits automatiques est disponible pour faciliter le paiement mensuel de votre loyer.

À votre arrivée, un compte en fiducie est ouvert à votre nom afin de faciliter vos achats de services (coiffure, dépanneur, soins des pieds, étiquettes de vêtements, etc.) dans l'établissement.

Le Service des comptes des résidents communiquera avec vous après votre admission. Vous trouverez les coordonnées de ce Service dans la pochette d'accueil.

## **L'IDENTIFICATION DES RÉSIDENTS**

À votre arrivée, nous prendrons une photo de vous pour que notre personnel infirmier puisse confirmer votre identité lors de la distribution des médicaments. Nous pourrions aussi vous proposer d'afficher une photo à la porte de votre chambre, si vous le souhaitez. Après votre évaluation, l'infirmière pourrait placer un bracelet d'identification à votre bras, s'il y a lieu.

## **LES EFFETS PERSONNELS**

Vous pouvez apporter des effets personnels et de l'argent, mais l'établissement décline toute responsabilité pour le bris, la perte ou la disparition de vos effets personnels ou de votre argent. Pour plus d'information à ce sujet, veuillez consulter les renseignements inclus dans le présent Guide.

## **LES ANIMAUX DOMESTIQUES**

Les visiteurs peuvent être accompagnés d'un petit animal domestique (chat ou chien) selon les règlements établis, notamment une preuve de vaccination. Lors de votre arrivée, veuillez vous enquérir de notre politique relative à la présence des animaux domestiques.

## **LES AUTRES SERVICES**

Un certain nombre d'autres services sont offerts dans cet établissement moyennant des frais supplémentaires, y compris un service de soins des pieds, de coiffure et de soins dentaires. Le cas échéant, le coût de ces services sera imputé à votre compte.

## **LE TÉLÉPHONE, LE CÂBLE ET INTERNET**

Ces services peuvent être installés dans votre chambre, mais les frais d'installation et d'utilisation vous incombent. Veuillez vous adresser à votre infirmière pour connaître la marche à suivre. Ces services sont fournis par des entreprises privées (Bell ou Vidéotron) et vous en êtes seul responsable.

Cependant, si vous ne souhaitez pas utiliser ces services dans votre chambre, veuillez noter qu'un téléphone et un téléviseur, muni d'un service de câble, sont à la disposition des résidents dans le salon de chaque étage. Un ordinateur muni d'une connexion à Internet est également à la disposition des résidents.

## **LE SERVICE POSTAL ET LES ABONNEMENTS**

Votre courrier ou votre journal vous seront livrés. Si vous souhaitez poster du courrier, veuillez l'apporter à la réception ou le remettre à un membre du personnel de votre Unité. Le coût de vos envois vous incombe.

## **VOTRE NOUVEAU DOMICILE**

Une chambre vous sera attribuée lors de votre arrivée. Toutefois, il est possible que vous changiez de chambre, à votre demande ou en raison de votre état de santé ou encore pour résoudre certains problèmes relatifs à la prévention des infections.

Nous vous invitons à apporter des objets personnels afin d'aménager votre chambre selon vos goûts pour que vous vous sentiez dans un environnement familial. Vous pouvez apporter un téléviseur, un poste de radio ainsi que des objets personnels pour décorer les meubles, selon l'espace disponible. Si vous souhaitez placer des cadres ou d'autres objets aux murs, veuillez vous adresser à votre infirmière.

Veillez consulter la travailleuse sociale avant d'apporter du mobilier, afin de vous assurer que votre chambre comporte l'espace requis; de plus, l'entretien de votre mobilier vous incombe.

En outre, pour mieux personnaliser votre environnement, nous vous suggérons d'apporter un couvre-lit (lit à une place) ainsi que vos propres oreillers, si vous le souhaitez.

Un climatiseur peut être installé dans votre chambre, mais il doit répondre aux normes de sécurité du Centre, et vous devez respecter les procédures relatives à son entretien. Veuillez consulter votre travailleuse sociale pour obtenir l'information nécessaire avant de vous procurer un climatiseur.

L'entretien ménager de votre chambre est effectué quotidiennement.

## **L'ENTRETIEN DES VÊTEMENTS**

L'établissement lavera vos vêtements identifiés à votre nom, mais vous pouvez choisir de laver vos vêtements vous-même. Nous vous demandons d'indiquer votre nom sur tous vos vêtements afin de faciliter le processus du lavage et d'éviter les erreurs. Vous pouvez étiqueter vos vêtements vous-même ou firer parti du service d'étiquetage disponible dans l'établissement



Le port de vêtements adaptés est recommandé si vous avez de la difficulté à vous habiller. Le cas échéant, nous pouvons vous fournir l'information requise pour passer une commande de vêtements adaptés.

## **LES REPAS**

La salle à manger principale est située au rez-de-chaussée de l'établissement et des salles à manger satellites sont situées dans chaque Unité. Nous vous encourageons à prendre vos repas dans ces lieux de rencontre.

Notre service alimentaire apprête des repas équilibrés, adaptés aux saisons. Les menus variés tiennent compte de vos goûts, de votre régime alimentaire et de vos allergies.

## **LES ACTIVITÉS DE LOISIR**

Vous êtes invités à participer aux activités de loisir conçues à votre intention. Le personnel du Service des loisirs, aidé de nos bénévoles et en collaboration avec le personnel de l'Unité, organise des activités récréatives. Nous encourageons les membres de votre famille et vos amis à se joindre à vous lors de ces activités.

## **LA PARTICIPATION DE VOTRE FAMILLE ET DE VOS AMIS**

La présence des membres de votre famille et de vos amis vous aidera à vous adapter plus rapidement à votre nouvel environnement. Tout au long de votre séjour, nous communiquerons avec eux, si vous le souhaitez, pour leur faire part de vos besoins particuliers et de votre état de santé. À votre arrivée, vous devrez désigner une personne de votre choix avec qui nous pourrions communiquer.

Les membres de votre famille et vos amis sont toujours les bienvenus. Vous pouvez recevoir des visiteurs, y compris des enfants, en tout temps. Comme les heures de visite sont libres, nous comptons sur votre discrétion pour assurer un climat calme et respectueux pour les autres résidents.

- veuillez aviser le personnel infirmier de votre présence dès votre arrivée dans l'Unité;
- assurez-vous de ne pas perturber le sommeil des autres résidents pendant la nuit;
- respectez la vie privée des autres résidents en tout temps;

- respectez la consigne d'un maximum de deux visiteurs par chambre à deux (2) lits, en tout temps. S'il y a plus de deux (2) visiteurs, veuillez utiliser le salon ou la salle privée réservée aux visites familiales; vous pouvez demander l'accès à cette salle au poste des infirmières;
- veuillez aviser le personnel infirmier quand vous quittez l'Unité de soins infirmiers.

Les membres de votre famille et vos amis sont de précieux collaborateurs, et leur présence contribue à améliorer votre milieu de vie. Ils peuvent vous accompagner lors des activités de loisirs, des repas, des sorties ou pour profiter des aires communes à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement.

## **LES SORTIES**

À moins de contre-indication, vous pouvez effectuer des sorties à l'extérieur de l'établissement. Il est important d'aviser le personnel lorsque vous vous absentez. Pour une absence de plusieurs jours, veuillez aviser l'infirmière une semaine à l'avance, afin qu'elle puisse préparer les médicaments dont vous aurez besoin pendant votre absence.

## **LES FÊTES OU LES RÉUNIONS DE FAMILLE**

Si vous désirez recevoir les membres de votre famille ou un groupe d'amis pour une occasion spéciale, veuillez communiquer avec l'équipe des Loisirs qui pourra vous renseigner sur la disponibilité des salles.

## **VOTRE HISTOIRE**

Nous aimerions mieux vous connaître, afin d'établir un programme de soins plus personnalisé. Si vous le voulez, parlez-nous de vous, de ce qu'a été votre vie avant votre arrivée au Centre. Nous vous invitons à remplir un court formulaire, avec l'aide de votre famille, dans lequel vous décrierez certains éléments de votre vie. L'information que vous accepterez de nous transmettre sera communiquée de manière respectueuse au personnel de votre Unité. En partageant cette information, vous nous aidez à mieux comprendre vos besoins et vos préférences, et à les combler le mieux possible. Nous vous remettrons ce formulaire lors de votre arrivée au Centre.

## VOS SOINS MÉDICAUX

Après votre admission, une équipe médicale évaluera votre état de santé afin de vous fournir les meilleurs soins possible. Pendant votre séjour parmi nous, nous vous encourageons à effectuer vous-même les activités de la vie quotidienne, dans la mesure du possible, afin de maintenir votre autonomie.

L'équipe soignante est composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires autorisées et de préposés aux bénéficiaires. Les membres de l'équipe sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Outre les soins liés à votre santé, le personnel vous fournira l'aide quotidienne nécessaire, en fonction de vos besoins, pour les soins d'hygiène, l'habillement, les repas, etc.

Vous aurez accès à un médecin traitant qui assurera votre suivi médical. Il prescrira vos médicaments qui seront fournis sans frais par le service de pharmacie. Si vous prenez des médicaments en vente libre, comme des suppléments vitaminiques ou des produits naturels, il est important que vous en informiez votre infirmière afin qu'elle en avise le médecin et le pharmacien, et qu'elle s'assure que ces produits sont compatibles avec vos médicaments sur ordonnance.

En cas d'urgence, un médecin de garde peut être joint en tout temps par téléphone. Si vous devez aller à un rendez-vous médical à l'extérieur du Centre, un membre de votre famille ou un ami doit vous accompagner. Le personnel du Centre ne peut pas vous accompagner à un rendez-vous médical.

En fonction de vos besoins, de l'équipement, comme un fauteuil roulant, un oreiller spécialisé, une marchette, ou une orthèse pourrait vous être fourni pendant votre séjour au Centre. Cet équipement appartient à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ou au Centre d'hébergement, et il doit être retourné au Centre.

Au cours des semaines suivant votre admission, vous et votre famille serez invités à participer à une rencontre afin que vous puissiez collaborer à l'élaboration de votre programme de soins. Ce programme sera révisé au moins une fois par année, et modifié en fonction de votre état de santé, s'il y a lieu.

Peu après votre admission, nous vous inviterons à nous faire part de vos souhaits relativement au niveau d'intervention médicale et à la réanimation cardiopulmonaire.

## **DÉPART**

Afin d'assurer la disponibilité de nos ressources afin de répondre aux besoins de la communauté, et conformément aux directives du gouvernement, nous devons être en mesure d'accueillir un nouveau résident dans les 24 heures suivant un départ de l'établissement 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. Les biens peuvent être entreposés dans notre établissement pour une durée maximum de dix jours. Si les biens ne sont pas réclamés dans les dix jours, ils seront jetés.

## **LE CODE DE CONDUITE**

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. Notre Code d'éthique complète et renforce les droits et les obligations énoncés par la Loi.

Vous pouvez vous procurer une copie électronique du Code d'éthique du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal en ligne; une copie papier est également disponible à la réception.

Un éthicien clinique est disponible pour répondre à toute question relative au Code d'éthique. Les résidents et les membres de leur famille peuvent également consulter l'éthicien clinique au sujet de situations exigeant des décisions difficiles. Veuillez vous adresser à votre infirmière-chef ou à un autre membre du personnel pour communiquer avec l'éthicien.

## **LES POURBOIRES ET LES CADEAUX**

Afin d'éviter toute forme de conflit d'intérêt ou d'apparence de conflit d'intérêts, et conformément à notre politique relative aux conflits d'intérêts, nous vous demandons de ne pas offrir de pourboire ou de cadeau à nos employés et à nos bénévoles. Toutefois, si vous souhaitez les remercier de leur appui, nous vous suggérons de faire un cadeau non pécuniaire pouvant être partagé entre tous les membres du personnel de l'Unité ou un don à l'Organisation des Auxiliaires.

## **LE LANGAGE RESPECTUEUX**

Nous nous efforçons de maintenir des relations respectueuses. À cette fin, nous vouvoyons les résidents et les appelons par leur nom de famille. Si vous préférez que nous nous adressions à vous par votre prénom, veuillez nous en aviser.

## **LA CONFIDENTIALITÉ DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL**

Les informations qui vous concernent sont confidentielles, et vous pouvez poser toutes les questions relatives à votre santé à votre équipe soignante. Toutefois, si vous souhaitez consulter votre dossier médical, veuillez vous adresser à l'infirmière, qui vous expliquera la marche à suivre en collaboration avec le Service des archives.

## **LA SÉCURITÉ**

La sécurité est une priorité importante au Centre d'hébergement Father Dowd.

Dans votre chambre, vous avez accès à une sonnette d'appel, habituellement située près de la tête de votre lit. Il y a également une sonnette d'appel dans la salle de toilette de votre chambre, dans l'Unité et dans certaines aires communes.

Pour assurer la sécurité des résidents, certaines portes d'accès sont verrouillées. D'autres mesures sont également en vigueur, comme un accès restreint aux portes d'entrée pendant la soirée et la nuit, et les portes magnétisées dans les cages d'escaliers. Selon les besoins, nous pourrions munir certains résidents d'un bracelet anti-fugues.

L'établissement est muni d'un système d'alarme en cas d'incendie, et le personnel est formé pour intervenir rapidement et de manière sécuritaire en cas d'urgence, principalement en cas d'incendie. Pour réduire le risque d'incendie, il est interdit d'allumer des bougies ou des lanternes.

Les employés ont également été formés relativement à la sécurité, à la prévention des infections et au déplacement sécuritaire des résidents.

## **L'USAGE DU TABAC**

Les résidents peuvent fumer seulement dans les aires désignées réservées à cette fin. Pour des raisons de sécurité, les briquets et les autres articles de fumeur doivent être

laissés au poste des infirmières ou gardés sous clé. De plus, il est strictement interdit aux visiteurs, aux membres de la famille et aux employés de fumer à l'intérieur du Centre. Ils doivent fumer à l'extérieur, à plus de neuf mètres de toute porte d'entrée.

## **LE 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. Notre Code d'éthique complète et renforce les droits et les obligations énoncés par la Loi.

## **LE COMITÉ DES RÉSIDENTS**

Le Comité des résidents du Centre d'hébergement Father Dowd est composé de résidents, de membres de la famille des résidents, de bénévoles ou de membres du personnel. Le Comité se préoccupe du respect de vos droits et de l'amélioration continue de votre milieu de vie.

## **LE COMITÉ DES USAGERS**

Le Comité des usagers est composé de résidents et de bénévoles; certains d'entre eux sont également membres du Comité des résidents. Les membres ont comme mandat de représenter les usagers; ils peuvent aussi fournir de l'information au sujet des droits des usagers et appuyer ces derniers dans le processus de traitement des plaintes.

Vous trouverez plus d'information au sujet de ces Comités dans le dépliant annexé. Veuillez noter que pour recevoir la visite d'un membre du Comité des usagers, pour vous souhaiter la bienvenue au sein de l'établissement, nous devons communiquer au Comité votre prénom, votre date d'admission et le numéro de votre chambre.

## **LE PROCESSUS DE PLAINTES**

Il est important que vous nous avisiez si vous n'êtes pas satisfait. À cette fin, nous vous suggérons de vous adresser d'abord à l'infirmière de votre étage, qui s'efforcera de rectifier la situation ou de résoudre le problème. Selon le cas, l'infirmière pourrait vous

