



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 CHSLD juif Donald Berman.

Afin de vous aider à vous adapter à votre nouveau milieu, tous les membres de notre personnel s'engagent à collaborer avec vous et avec votre famille pour veiller à votre confort et pour élaborer un programme thérapeutique personnalisé. Nous avons également préparé ce manuel qui, nous l'espérons, répondra à la plupart de vos questions.

Conformément à nos traditions et à nos valeurs juives, notre objectif est de fournir la meilleure qualité de vie et de soins possible dans un milieu accueillant de type familial. À cette fin, nous avons établi des normes de qualité élevées pour tous nos services. De plus, nous respectons les règles les plus strictes en ce qui a trait à la *cacherout* et offrons l'accès aux services religieux à la synagogue, l'accès à des services d'aumônerie, à l'*Oneg shabbat* et aux célébrations des fêtes juives.

Depuis plus de 100 ans, le CHSLD et ses organismes fondateurs prennent soin des adultes atteints de maladies chroniques et des aînés de la communauté juive. Nous ferons de notre mieux pour combler vos besoins.

Encore une fois, soyez la /le bienvenue! *Beruchim Haba'im*.

Carla Baquiran, Coordinatrice

HISTORIQUE

Au cours des premières décennies des années 1900, la *Jewish Consumptive Aid Association*, qui avait tellement fait pour aider les victimes de la tuberculose, a réorienté sa mission pour se concentrer sur l'aide aux malades chroniques et aux handicapés. En 1942, cet organisme a ouvert dans l'est de Montréal le *Jewish Incurable Hospital* (Hôpital juif pour les incurables), dont la capacité était de 50 lits. Peu après, cet Hôpital a pris le nom de *Jewish Hospital of Hope* (Hôpital juif de l'espoir).

Vingt-cinq ans plus tard, la pénurie d'établissements de soins infirmiers pour la population juive de personnes âgées de Montréal est devenue évidente. En 1970, un foyer de soins infirmiers juifs de 44 lits a ouvert ses portes dans l'ancienne résidence des infirmières de l'Hôpital juif de l'espoir.

En 1993, en raison du besoin d'expansion et pour se rapprocher de la communauté, les deux établissements se sont installés dans un nouvel édifice ultramoderne dans le quartier Côte-des-Neiges, portant ainsi la capacité totale à 320 lits. Le nouvel édifice a permis d'améliorer considérablement la qualité des soins de longue durée offerts à la communauté.

Le Centre est composé de deux édifices, soit le pavillon de l'Hôpital juif de l'espoir, dont l'entrée principale se trouve au 5725, avenue Victoria, et le pavillon David et Sylvia Kastner, situé au 5750, rue Lavoie.

La circulation entre les deux pavillons est possible grâce à une passerelle en surface entièrement fermée reliant le deuxième étage du pavillon Hope au rez-de-chaussée du pavillon Kastner.

En 1992, le gouvernement provincial a adopté une loi visant à regrouper les établissements de soins de longue durée situés dans la même région. En décembre 2000, à la suite d'un processus d'intégration, les deux établissements ont fusionné pour devenir le CHSLD juif de Montréal.

En 2011, grâce à un don transformateur de la Fondation Donald Berman, le CHSLD a pris le nom de CHSLD juif Donald Berman.

En avril 2015, dans le cadre de la restructuration du système de santé du Québec en vertu de la loi 10, le CHSLD juif Donald Berman a été intégré au réseau de santé connu sous le nom de CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de Montréal.

QUI SOMMES-NOUS AUJOURD'HUI

La mission fondamentale du CHSLD juif Donald Berman est de fournir des services aux membres plus âgés de la communauté qui ne sont plus aptes à fonctionner indépendamment. Notre mandat est fondé sur un héritage de valeurs juives solides et de soutien communautaire. Nous fournissons un continuum de soins de très grande qualité grâce à notre réseau intégré, qui comprend des ressources communautaires et différentes installations d'hébergement et de soins de longue durée. Conformément à notre mission, le CHSLD juif Donald Berman est également un milieu de formation pour les professionnels, et pour mener des recherches sur des questions liées à la médecine gériatrique et aux soins aux aînés.

ADMISSION

Conformément à la réglementation gouvernementale, toute demande d'hébergement au CHSLD juif Donald Berman est traitée par le Mécanisme d'accès en hébergement, l'organisme central chargé d'orienter les demandes d'hébergement au sein de la région du Centre-Ouest 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 CHSLD, 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.

Il est important de noter que nous nous efforcerons de répondre aux

demandes des résidents ou de leurs familles pour une chambre à un ou deux lits, mais nous ne pouvons pas garantir le temps d'attente pour satisfaire à cette demande.

ARTICLES À APPORTER AU MOMENT DE L'ADMISSION

Lors de votre arrivée au CHSLD juif Donald Berman, veuillez apporter les documents suivants afin de compléter le processus d'admission :

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

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

- Υ liste des vaccins reçus;
- Υ contenants de tous les médicaments;
- Υ suffisamment de médicaments pour une durée de 48 heures;
- Υ 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).

Après votre arrivée au CHSLD, le Service de la buanderie étiquettera tous vos vêtements. Si vous utilisez les services de buanderie du CHSLD, 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, la literie et, au besoin, un couvre-lit.

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.

À compter du 1^{er} janvier 2026, les tarifs suivants seront appliqués :

- chambre à un lit : 2 242,20 \$ par mois
- chambre à deux lits : 1 872,90 \$ par mois
- Chambre à quatre lits : 1 395,30 \$ 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 CHSLD juif Donald Berman.

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 CHSLD 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.

DEMANDE DE RÉDUCTION DES FRAIS D'HÉBERGEMENT (EXONÉRATION)

Le CHSLD juif Donald Berman applique les tarifs d'hébergement déterminés par le

gouvernement et 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 CHSLD juif Donald Berman 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.

AUTRES SERVICES

Les services non couverts par le coût d'hébergement entraînent d'autres frais. 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.

- **Service de câblodistribution** : disponible en téléphonant à Vidéotron, au 514-281-1711, et en fournissant le numéro de la chambre et l'adresse de facturation. Le câblage est déjà installé dans chaque chambre et ce service vous sera facturé directement par Vidéotron. Veuillez communiquer avec cette entreprise si vous éprouvez un problème de service.

- **Téléphone** : un numéro de poste personnel est disponible moyennant des frais standards (27.95 \$) qui seront ajoutés à votre relevé mensuel. Veuillez aviser la personne responsable des admissions lors de votre arrivée au CHSLD, ou votre infirmière-chef à tout autre moment.

- **Service de buanderie** : fournis gratuitement

- **Soins des pieds** : 60 \$ par traitement

SALON DE COIFFURE POUR FEMME ET HOMME

Des services de coiffure sont disponibles sur rendez-vous dans notre salon de coiffure, situé au rez-de-chaussée, du côté sud. Ces services sont aux frais des résidents et facturés directement par le coiffeur.

CAFÉTÉRIA

La cafétéria, située au deuxième étage du pavillon Hope accueille les résidents et les visiteurs pour le dîner et le souper. Le menu comporte un choix de repas chauds et froids, de boissons et de collations à des prix raisonnables. Le soir, vous pouvez déguster votre repas ou votre collation avec vos proches dans le vaste espace ouvert, près du jardin à côté de la cafétéria du pavillon Hope. Des machines distributrices sont également disponibles dans les pavillons Hope et Kastner.

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 du CHSLD juif Donald Berman
5725, avenue Victoria
Montréal (Québec) H3W 3H6

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 CHSLD. 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 dans les chambres du pavillon Kastner. Dans le pavillon Hope, les chambres comportent une armoire pour chaque résident(e).
- une table de lit laminée de qualité hospitalière.

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 (cachères et non cachères) 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 CHSLD se réserve le droit de modifier la politique en fonction de la situation.

Le CHSLD 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 CHSLD juif Donald Berman décline toute responsabilité pour tout

article perdu ou égaré appartenant aux résidents.

POURBOIRE

Conformément à la politique du CHSLD, 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 à la Fondation du Centre gériatrique Maimonides Donald Berman au nom d'un membre du personnel en particulier ou de l'unité de soins à honorer.

SERVICES DE BUANDERIE

Veuillez vous assurer d'avoir suffisamment de vêtements pour huit jours au moins. Le CHSLD juif Donald Berman 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 laver les vêtements du résident.

ALIMENTATION ET NUTRITION

Une bonne alimentation joue un rôle important dans le bien-être général et les soins des résidents du CHSLD juif Donald Berman. Le régime alimentaire est composé d'aliments sains et conformes aux règles de la cacherout. Le Service de nutrition reconnaît non seulement les besoins physiologiques de nos résidents, mais également leurs besoins psychologiques. Le menu cyclique comprend une grande variété de mets juifs qui sont familiers aux résidents, et une attention particulière est accordée aux repas traditionnels servis lors des fêtes juives. Des régimes alimentaires distincts sont servis sur avis médical. Les repas habituels peuvent être présentés sous différentes formes (hachés ou en purée) et les liquides peuvent être épaissis afin de répondre aux besoins des personnes ayant des problèmes de mastication ou de déglutition.

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.

POLITIQUE RELATIVE À LA CACHEROUT

Les lois diététiques juives sont strictement respectées et les repas sont préparés sous la supervision du *VaadHa'ir*. Par conséquent, il est interdit d'apporter de la nourriture ou des boissons provenant de l'extérieur dans les pavillons de soins, les salles à manger, la cafétéria ou le casse-croûte.

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 CHSLD juif Donald Berman. 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 CHSLD juif Donald Berman prodigue aux résidents 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 CHSLD.

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 QUESTIONS

Pour toute question ou préoccupation concernant les soins et les services prodigués au CHSLD juif Donald Berman, 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 :

Les résidents peuvent formuler une plainte verbalement ou par écrit auprès du commissaire aux plaintes (ombudsman), au sujet des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir au CHSLD juif Donald Berman ou dont ils auraient besoin.

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. Une copie du formulaire de plainte est annexée au présent Guide et est également disponible sur notre site web (www.donaldbermanjewisheldercare.ca).

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 les chefs des autres Services. Agissant comme agent de liaison entre les résidents, les membres de leurs familles et les Services du CHSLD, 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; une copie papier est également disponible à la bibliothèque, au deuxième étage.

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 de 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 du CHSLD juif Donald Berman 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 CHSLD juif Donald Berman 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 nom, 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 CHSLD juif Donald Berman peuvent communiquer avec le Comité des usagers, au 514-738-4500, poste 2330.



SAPAconnection est la plateforme de communication en ligne que nous utilisons pour vous aider à rester connecté aux nouvelles du Centre, qu'il s'agisse des activités quotidiennes des résidents, des menus, des mises à jour informelles ou des vidéos.

La personne désignée comme représentant principal du résident aura automatiquement accès à SAPAconnection (nous enverrons un courriel comportant les directives de connexion ainsi qu'un nom d'utilisateur et un mot de passe); cette personne pourra inviter les amis et les membres de la famille à demander un accès à la plateforme. Le représentant principal recevra tous les communiqués du Centre par le biais de SAPAconnection (messages envoyés à son adresse de courriel) et pourra également communiquer directement avec les dirigeants du Centre. Les amis et les membres de la famille qui auront accès à la plateforme pourront voir les nouvelles, les photos et les activités quotidiennes du résident.

Le logo de SAPAconnection (ci-dessus) représente l'interconnexion entre notre foyer et le vôtre. Nous vous invitons à vous joindre à nous et nous nous réjouissons de pouvoir prendre part à une communication plus cohérente et dynamique, qui mettra en lumière tous les événements formidables qui ont lieu au sein des soins de longue durée pour assurer la qualité de vie de nos résidents.

DÉMARCHE THÉRAPEUTIQUE

Le CHSLD juif Donald Berman 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 CHSLD juif Donald Berman.

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. Tout coût supplémentaire entraîné par le transfert à la nouvelle chambre (par exemple le transfert d'une chambre à deux lits à une chambre à un lit) incombera au résident.

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 en mesure d'accueillir un nouveau résident dans les 24 heures suivant un départ du CHSLD 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 l'admission au CHSLD juif Donald Berman, 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 Réadaptation, 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 médecins et les infirmières praticiennes sont affectés à une unité de soins ou à un pavillon en particulier afin qu'une relation professionnelle de confiance s'établisse entre les résidents, leurs familles et le médecin ou l'infirmière praticienne.

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

Il y a une pharmacie au sein du CHSLD juif Donald Berman. 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 CHSLD juif Donald Berman 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 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 CHSLD.

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 âgées (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 âgée 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 âgées 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 âgée (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.
- L'intimité des autres résidents doit être respectée en tout temps.
- Un maximum de deux (2) visiteurs à la fois, et en tout temps, est autorisé dans une chambre à deux lits. S'il y a plus de deux (2) visiteurs, veuillez vous adresser au poste de soins infirmiers pour avoir accès au salon réservé aux familles ou pour de l'aide, s'il y a lieu.
- Lorsque les résidents sont accompagnés à l'extérieur de l'unité pour une promenade dans le CHSLD ou dans le jardin, assurez-vous d'en aviser le personnel de soins infirmiers.

SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS

La sécurité des résidents est une très grande priorité au CHSLD juif Donald Berman. Nous révisons et actualisons continuellement nos procédures de sécurité et d'urgence et les membres de notre personnel sont formés à leur exécution.

ACCÈS AUX ASCENSEURS ET AUX CAGES D'ESCALIER

Plusieurs de nos résidents souffrent de formes graves de déficiences cognitives et certains d'entre eux pourraient souhaiter errer dans nos installations sans aviser les membres du personnel de l'endroit où ils veulent se rendre. Par conséquent, afin d'assurer la sécurité des résidents, les ascenseurs du pavillon Hope sont munis d'un système particulier à deux boutons qui empêche les résidents ayant des problèmes cognitifs de quitter leurs unités. Dans le pavillon Kastner un panneau coulissant empêche un accès facile aux boutons de l'ascenseur.

De même, les portes des cages d'escalier sont contrôlées par des boutons de déverrouillage ou des serrures électromagnétiques munies d'un clavier numérique fonctionnant avec un code pour déverrouiller la porte.

Pour la sécurité des résidents, veuillez ne pas aider un résident à accéder à une cage d'escalier ou à utiliser les ascenseurs s'ils ne sont pas accompagnés par un membre de l'équipe de soins infirmiers. Cette consigne s'applique à tous les résidents.

ALARMES D'ERRANCE

Les entrées principales du pavillon Kastner et du pavillon Hope sont munies d'un système de détection de l'errance. Les résidents qui ont tendance à errer en raison de leurs déficiences cognitives sont munis d'un bracelet ou d'un bracelet de cheville et toute tentative de sortie déclenche une alarme s'ils tentent de quitter l'édifice.

EXERCICES D'ÉVACUATION EN CAS D'INCENDIE

La formation en prévention des incendies et aux situations d'urgence est obligatoire pour l'ensemble des membres du personnel. Des exercices d'évacuation en cas d'incendies sont effectués régulièrement et peuvent se produire à tout moment de la journée, de la soirée ou de la nuit.

CAMÉRAS DE SURVEILLANCE

Les deux pavillons et l'ensemble des terrains extérieurs sont surveillés par des caméras en circuit fermé. Si vous remarquez une activité suspecte ou si vous êtes témoin d'un incident qui pourrait compromettre la sécurité du CHSLD juif Donald Berman, veuillez le signaler immédiatement au gardien de sécurité dans le hall d'entrée de l'un ou l'autre des pavillons ou à tout gestionnaire.

SERVICES RELIGIEUX / PASTORALE

Le CHSLD juif Donald Berman reconnaît l'importance de la foi et de la pratique religieuse et nous déployons tous les efforts nécessaires pour créer une ambiance de respect de la tradition juive.

Deux rabbins/ aumôniers à temps partiel assurent toutes les visites et les conseils pastoraux.

Les services de Shabbat ont lieu le vendredi soir et le samedi matin dans la synagogue du pavillon Kastner, et le samedi après-midi dans la synagogue du pavillon Hope. Un programme d'*Oneg Shabbat* a lieu régulièrement le vendredi après-midi dans les deux pavillons.

Le CHSLD juif Donald Berman célèbre toutes les grandes fêtes juives et offre des services spécifiques pour les fêtes afin de combler les besoins des résidents ashkénazes et sépharades.

En outre, la tradition, les coutumes et les pratiques juives sont reflétées dans plusieurs activités des résidents.

Les résidents non juifs peuvent bénéficier des services d'aumônerie. Le rabbin organisera les visites de l'aumônier en fonction des besoins religieux.

LA FONDATION

La mission de la Fondation *Jewish Hospital of Hope Eldercare* a pour mission de recueillir des fonds pour maintenir et améliorer le niveau des soins et la qualité de vie de nos résidents. En raison des ressources limitées pour les soins de santé, l'appui de la communauté est nécessaire pour que les 320 résidents du CHSLD juif Donald Berman puissent continuer à vivre dans un environnement confortable et avec dignité, tout en recevant les meilleurs soins possible en fonction de leurs besoins individuels.

La Fondation concentre ses efforts sur une liste qui évolue continuellement soumise par le CHSLD énonçant les besoins essentiels, notamment concernant de nouveaux équipements et programmes, de nouveaux espaces de vie, des meubles et des rénovations visant à créer un environnement semblable au milieu familial. Nous comptons sur le soutien de la communauté pour nous aider à répondre à ces besoins. Pour joindre le bureau de la Fondation, composez le 738-4500, poste 2125.

BÉNÉVOLES

Les bénévoles sont une ressource précieuse au CHSLD juif Donald Berman et ils interviennent dans plusieurs domaines au sein des pavillons Hope et Kastner, où ils jouent un rôle indispensable pour créer un environnement semblable au milieu familial. 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 bénévoles rappellent également aux résidents les activités et les incitent à y participer en les accompagnant à la salle de l'activité. En appuyant et en aidant les membres du personnel, les bénévoles permettent de rehausser la quantité et le nombre de programmes offerts aux résidents ainsi que d'accroître le nombre de résidents participant à chaque programme.

Le Service de bénévolat assure la liaison entre les résidents, les membres du personnel, les bénévoles et la communauté. En restant à l'affût des besoins et des préoccupations des résidents et des familles, le Service peut ensuite affecter des bénévoles pour combler ces besoins.

Le Service maintient le contact avec les écoles, les synagogues, les groupes communautaires, les bureaux de bénévoles et les groupes de services pour recruter des bénévoles et informer le public au sujet du CHSLD juif Donald Berman.

Les bénévoles interviennent dans les domaines suivants : visites amicales, visites d'animaux de compagnie, milieu de vie/service récréatif, administration, synagogue, physiothérapie et ergothérapie.

Les personnes intéressées, que ce soit vous ou l'une de vos connaissances, à se joindre à l'équipe de bénévoles, peuvent communiquer avec le Service de bénévolat.

Pour obtenir de l'information la plus récente au sujet du CHSLD juif Donald Berman veuillez consulter notre site web, à :

www.donaldbermanjewisheldercare.ca

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