



MANUEL D'INFORMATION 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 

Table des matières

(en ordre alphabétique)

Admission - information	6
Aide financière.....	10
Aliments et soins nutritionnels.....	13
Appareils électriques.....	8
Approche interdisciplinaire	11
Ascenseurs et escaliers.....	9
Bénévoles.....	15
Buanderie.....	16
Cafétéria.....	17
Caméras de surveillance.....	10
Chambres – types et coûts	10
Climatiseurs et autres appareils	9
Code de déontologie.....	18
Comité des usagers	19
Communications – marche à suivre.....	19
Compagnons.....	16
Courrier.....	17
Énoncé de mission.....	5
Ergothérapie.....	13
Exercices d'évacuation.....	10
Fondation du CHSLD juif.....	19
Heures de visite.....	15
Historique.....	4
Message de la part de la directrice générale.....	3
Mobilier et décor de la chambre.....	7
Objets de valeur.....	18
Physiothérapie.....	12
Politique antitabac.....	18
Pourboires et cadeaux.....	18
Respect de la vie privée et de la confidentialité.....	5
Salon de coiffure / barbier.....	17
Sécurité des résidents.....	9
Services des loisirs.....	14
Services médicaux.....	11
Services religieux et de pastorale.....	14
Services sociaux.....	13
Soins infirmiers.....	12
Sollicitation au sein du Centre.....	18
Système de détection des résidents errants.....	9
Téléphone	17
Télévision.....	16
Tolérance zéro envers la violence.....	5
Transfert de chambre.....	11
Visites familiales.....	15

MESSAGE DE LA DIRECTION

Bienvenue au CHSLD juif Donald Berman.

Afin de vous aider à vous adapter à ce nouveau milieu, tout le personnel s'engage à vous faire sentir comme chez vous, à préparer avec votre collaboration un programme de soins thérapeutiques adaptés à vos besoins et à veiller au respect de vos droits. C'est pourquoi nous avons préparé ce manuel qui, nous l'espérons, répondra à vos questions.

D'ici les prochaines semaines, vous serez évalué par l'équipe interdisciplinaire afin de déterminer la meilleure façon de répondre à vos besoins en matière de soins. Après que ces évaluations cliniques auront été effectuées, vous serez informé si un transfert à l'interne est requis. Un transfert à l'interne signifie déménager sur une autre unité ou un autre étage ou un autre pavillon. Ce déménagement aura lieu dès qu'une place se libérera sur l'unité désignée.

Notre objectif est de fournir la meilleure qualité de vie et de soins possible dans un milieu accueillant et selon les traditions et les valeurs juives. C'est pourquoi nous avons établi des normes élevées pour tous nos services. De plus, nous respectons les règles les plus strictes en ce qui a trait à la kashrout, et nous offrons l'accès aux services à la synagogue.

Depuis près de 100 ans, le Centre 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 satisfaire vos besoins.

Soyez à nouveau le/la bienvenue! *Beruchim Haba'im.*



Barbra Gold

Directrice du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées pour le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

HISTORIQUE

Au cours des premières décennies des années 1900, la *Jewish Consumptive Aid Association*, qui s'était dévouée à aider les victimes de tuberculose, se donna une nouvelle mission : prendre soins des malades chroniques et des personnes handicapées. Le *Jewish Incurable Hospital*, un établissement de 50 lits, ouvrit donc ses portes dans l'est de Montréal en 1942 et, peu après, prit le nom de *Hôpital juif de l'espérance*.

Vingt-cinq ans plus tard, le manque de centres d'hébergement pouvant accueillir la population juive vieillissante était évident. En 1970, le Centre d'accueil juif était prêt à accueillir 44 personnes dans l'ancienne résidence des infirmières de l'Hôpital juif de l'espérance.

Ayant besoin de plus d'espace et afin de se rapprocher davantage de la communauté, les deux établissements déménagèrent dans de nouveaux locaux modernes dans Côte-des-Neiges en 1993, et le nombre de lits passa à 320. La communauté avait dorénavant plus facilement accès à des soins de longue durée de qualité beaucoup plus élevée.

L'adoption de législation provinciale en 1992 avait pour but de consolider les établissements de soins de longue durée qui se trouvaient dans un même secteur. Le processus d'intégration s'est terminé en décembre 2000 et les deux établissements étaient fusionnés en un seul; le **CHSLD juif de Montréal**.

Aujourd'hui, le CHSLD juif Donald Berman est le deuxième plus important centre de soins de longue durée de la province de Québec qui dessert la population juive. Le Centre fournit des soins thérapeutiques axés sur une approche interdisciplinaire. Son équipe de professionnels des soins de santé développe et améliore sans cesse les programmes d'intervention, en consultant les résidents et leurs familles.

Le Centre comprend deux immeubles : le pavillon de l'Hôpital juif de l'espérance (Hope) dont l'entrée principale est située au 5725 de l'avenue Victoria et le pavillon David et Sylvia Kastner (Kastner), situé au 5750, rue Lavoie.

Nos deux pavillons sont joints par une passerelle érigée totalement fermée et accessible à partir du deuxième étage du pavillon Hope ou du rez-de-chaussée du pavillon Kastner.

Pavillon de l'Hôpital juif de l'espérance



Pavillon David et Sylvia Kastner



ÉNONCÉ DE MISSION

Le CHSLD juif Donald Berman est un établissement de soins de longue durée qui offre, avec compassion, une gamme complète de soins aux membres de la communauté en perte d'autonomie physique ou cognitive.

Notre mission est d'offrir la meilleure qualité de vie et de soins possible dans un milieu de vie de type familial sécuritaire et selon les traditions et les principes juifs.

Les valeurs suivantes nous guident dans l'accomplissement de notre mission:

- ▶ Traiter chacun avec respect et dignité tout en mettant en valeur leur autonomie maximale;
- ▶ Promouvoir une approche interdisciplinaire personnalisée qui tient compte des besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels de nos résidents;
- ▶ Faire participer les résidents et leur famille dans tous les aspects des soins et des services requis;
- ▶ Favoriser des partenariats entre les résidents, les familles, les bénévoles, le personnel et les médecins;
- ▶ Offrir un milieu de type familial sécuritaire;
- ▶ Fournir un milieu de travail sécuritaire qui encourage la formation continue, la recherche, l'innovation, le développement personnel et la reconnaissance.

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DE LA CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité des renseignements personnels des résidents est importante pour nous, c'est pourquoi nous prenons toutes les mesures nécessaires pour la protéger. Nous demandons à tous les résidents, aux familles et visiteurs, de respecter la vie privée des autres résidents du centre.

TOLÉRANCE ZÉRO ENVERS LA MALTRAITANCE

Violence

La violence ou la maltraitance est une violation des droits, de la dignité et des valeurs morales des résidents. C'est un acte ou une attitude de la part d'un intervenant qui conduit à la violence ou à la négligence à l'encontre d'un résident. Ceci inclut, mais ne se limite pas à ce qui suit :

Violence physique

Infliger une douleur ou une blessure physique volontaire. Ceci inclut, mais ne se limite pas à l'utilisation non-accidentelle physique qui conduit à une blessure corporelle, une douleur ou à une incapacité. Refus de subvenir aux besoins fondamentaux du résident.

Négligence

Manque évident d'attention, abandon et séquestration non justifiés d'un résident. Négligence passive ou active de la part de l'intervenant de remplir ses obligations.

Maltraitance psychologique/émotionnel (souvent verbal)

Refuser au résidant de prendre part à des prises de décisions qui le concernent lorsque celui-ci est en mesure d'y participer. Manque total d'attention. Contrainte d'isolement social. Menace, humiliation, intimidation ou autre comportement verbal ou non verbal dans l'intention de provoquer l'angoisse et la confusion mentale chez l'individu.

Exemples: Commenter au sujet de son âge, de ses incapacités, traiter un adulte comme un enfant (infantilisation), bavarder en ignorant sa présence, mépriser ses sentiments, le cataloguer, émettre des commentaires antisémites.

Exploitation matérielle ou financière

Désigne l'usage abusif et malhonnête de l'argent, des biens, des ressources du résidant, à des fins autres que la satisfaction des besoins de ce dernier.

Violence sexuelle

Agression sexuelle, harcèlement sexuel, sévices sexuels ou attentat à la pudeur.

1. Aucune forme de violence à l'endroit d'un résidant du CHSLD juif de Montréal ne sera tolérée.
2. Tous les intervenants du CHSLD juif de Montréal qui ont été témoins ou qui soupçonnent un cas de violence ou de comportement abusif doivent le signaler immédiatement. Les membres de la famille et les visiteurs sont encouragés de faire pareil.
3. Après enquête, les intervenants présumés coupables d'avoir fait usage de violence seront dénoncés aux autorités et seront passibles de mesures disciplinaires ou administratives, pouvant aller jusqu'au renvoi définitif, selon les règlements en vigueur au sein de leur ordre professionnel.
4. Les membres de la famille ou les visiteurs soupçonnés d'actes violents pourront être limités dans leur privilège de visite. Des démarches, incluant une demande de protection supervisée, si cela s'avère nécessaire, seraient prises pour protéger les résidants qui sont vulnérables.
5. S'il y a lieu à s'inquiéter, des mesures seront également prises pour protéger un résidant de sévices de la part d'un autre résident.

ADMISSION - INFORMATION

Critères d'Admission

Le traitement de toutes les demandes d'admission au CHSLD juif Donald Berman est centralisé et est effectué par un comité responsable des admissions. Ce comité est formé de professionnels de la santé qui évaluent chaque demande en fonction des besoins du résident et des installations disponibles.

Articles à Apporter au Moment de l'Admission

- Des vêtements de jour ainsi que des pyjamas ou des robes de nuit. On vous recommande d'apporter des vêtements de rechange pour une période d'au moins huit jours et, dans la mesure du possible, des vêtements lavables à la machine et d'entretien facile. De préférence, apportez des vêtements avec une fermeture éclair puisqu'elles sont plus faciles à enfiler et que les boutons se détachent souvent durant le lavage.

Si vous êtes en fauteuil roulant, vous aurez besoin de vêtements plus amples que ceux dont vous avez l'habitude de porter. Vous serez ainsi plus à l'aise et ce sera plus facile de mettre ou de retirer vos vêtements. L'ergothérapeute pourra vous fournir plus d'informations sur les vêtements adaptés que vous pouvez vous procurer auprès de certains fournisseurs.

Évitez d'apporter des vêtements exigeant le nettoyage à sec puisque ce service n'est pas offert sur les lieux.

Dans les cinq jours suivant votre arrivée au Centre – vous devez faire étiqueter tous vos vêtements par le service de buanderie – peu importe que vous ayez ou non l'intention de vous prévaloir des services de buanderie. L'étiquetage aidera à retrouver tout vêtement égaré, et ce service est fourni à faible coût.

- Chaussures et pantoufles à semelles antidérapantes.
- Articles de toilette : brosse à dents, dentifrice, soie dentaire, brosse à cheveux, savon de toilette, shampoing et revitalisant, désodorisant, crème pour le corps, rasoir électrique (par mesure de sécurité, les rasoirs manuels sont interdits), contenants pour prothèses dentaires et tablettes ou solutions de nettoyage, adhésif pour prothèses dentaires, maquillage, mouchoirs de papier, etc.
- Pour les visites au jardin ou les sorties estivales : écran solaire, chapeau et lunettes de soleil et insectifuge.
- Votre carte d'assurance-maladie et votre carte d'assurance sociale.
- Une copie de votre mandat, procuration ou testament de fin de vie, si disponible.
- Un fauteuil roulant, une marchette ou une canne, si vous utilisez un ou tous ces articles à l'heure actuelle et pourvu qu'ils soient en bon état.
- Des photos ou des souvenirs qui vous rappellent des événements spéciaux – ils vous aideront à vous adapter à votre nouveau milieu. Veuillez ne pas apporter de bijoux, d'œuvres d'art ou autres articles de valeur, étant donné que nous ne pouvons pas en garantir la sécurité.

Mobilier et Décor de la Chambre

Afin de créer une ambiance plus familière et chaleureuse dans votre chambre, nous vous encourageons à y installer un meuble préféré tel qu'une petite table de chevet, une lampe, un fauteuil – en d'autres mots, un article qui vous tient à cœur et qui vous fait plaisir.

Un couvre-lit préféré, un oreiller, une affiche, une photo ou un article personnel sont d'autres articles que nous recommandons et qui pourraient vous aider au relogement. Si vous êtes incapable de décorer vous-même votre chambre, nous serons heureux de vous aider. Pour obtenir plus d'information, veuillez communiquer avec votre travailleuse sociale.

Tout meuble ou décor de la pièce doit respecter nos restrictions et les règlements en matière de sécurité et d'espace. Puisque l'espace est limité, veuillez consulter votre travailleuse sociale et n'oubliez pas que l'infirmière chef doit évaluer la situation et autoriser tout mobilier que vous souhaitez apporter au Centre.

Au moment du départ, un membre de la famille doit retirer le mobilier personnel de la chambre. Cette règle découle des orientations ministérielles et a été mise en place afin d'offrir rapidement un logis aux personnes sur notre liste d'attente. Le mobilier et les articles du défunt seront entreposés pour une période de sept jours si le délai ne peut être respecté par la famille.

Appareils Électriques pour Chambres Privées des Résidents

Les résidents et/ou les familles qui souhaitent acheter des appareils électriques pour leur chambre privée peuvent le faire si les conditions suivantes sont respectées :

- 1) L'approbation doit être donnée par l'équipe des services techniques.
- 2) L'appareil doit être de faible puissance, que ce soit pour le chauffage ou le refroidissement.
- 3) L'appareil doit porter l'approbation «CSA» et être en excellent état de fonctionnement.
- 4) Les coûts concernant les modifications électriques nécessaires pour l'installation de l'appareil sont aux frais du résident.
- 5) Le centre se réserve le droit de refuser ou d'enlever un appareil pour des raisons cliniques.
- 6) Le centre se réserve le droit de refuser l'utilisation de l'appareil s'il est en mauvaise condition de fonctionnement ou s'il est utilisé de manière non conforme.
- 7) Bouilloire, plaque chauffante, grille-pain, petit four, fer à repasser, fer à friser et sèche-cheveux ne sont pas autorisés en raison du risque potentiel d'incendie.

PROCÉDURE

Les demandes d'autorisation d'installation d'un appareil électrique doivent être faites par l'entremise de l'infirmière chef. La demande est communiquée au responsable des services techniques qui s'assure que toutes les conditions décrites dans la politique concernant les appareils électriques sont respectées.

Le responsable des services techniques avise le service de la comptabilité si des dépenses sont encourues de sorte que les frais appropriés soient facturés.

Climatiseur pour les Chambres Privées des Résidents

Les résidents qui souhaitent acheter un climatiseur pour leur chambre privée peuvent le faire si les conditions suivantes sont respectées:

- 1) Le responsable des services techniques doit autoriser la demande.
- 2) Le climatiseur doit répondre aux spécifications requises.
- 3) L'installation et l'enlèvement du climatiseur doivent être effectués par le personnel des services techniques.
- 4) L'entreposage du climatiseur ne peut être assuré par le Centre.

PROCÉDURE

Une demande d'autorisation d'achat d'un climatiseur doit être faite par l'entremise de l'infirmière chef au responsable des services techniques qui s'assure que toutes les conditions décrites dans la politique concernant les appareils électriques sont respectées.

SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS

La sécurité des résidents est une priorité importante au CHSLD juif. Nous examinons et améliorons constamment nos procédures de sécurité et d'urgence et formons notre personnel en conséquence.

Accès aux Ascenseurs et aux Escaliers

Bon nombre de nos résidents souffrent de déficience cognitive et certains d'entre eux peuvent errer d'un immeuble à l'autre sans en informer le personnel. Par mesure de sécurité pour les résidents, les ascenseurs du pavillon Hope sont dotés d'un bouton à double commande qui empêche les résidents de s'aventurer à l'extérieur de leur unité respective.

Les portes menant aux cages d'escaliers sont également contrôlées par un mécanisme de verrouillage à bouton ou à touche numérique nécessitant un code de déverrouillage de la porte.

Afin d'assurer leur sécurité, nous vous demandons de ne pas aider les résidents non accompagnés par un membre du personnel à prendre l'escalier ou l'ascenseur. Si un résident vous demande de l'aider à quitter l'étage, veuillez en informer un membre du personnel infirmier. Cette politique s'applique à tous les résidents.

Système de Détection des Résidents Errants

Les entrées principales du pavillon Kastner et du pavillon Hope sont munies d'un système de détection des personnes errantes. Les résidents qui ont tendance à errer en raison d'une déficience cognitive portent un bracelet électronique au poignet ou à la cheville qui déclenche un signal d'alarme s'ils tentent de quitter l'immeuble.

Exercices d'Évacuation

Tout le personnel doit être formé en matière de prévention des incendies et des urgences. Des exercices d'évacuation en cas d'incendie ont lieu régulièrement et peuvent se produire à toute heure du jour ou de la nuit.

Caméras de Surveillance

Les deux pavillons et les terrains extérieurs font l'objet de surveillance par des caméras de télévision en circuit fermé. Si vous constatez une activité suspecte ou un incident qui pourrait compromettre la sécurité au CHSLD juif Donald Berman, veuillez le signaler immédiatement au gardien de sécurité à l'entrée principale de l'un ou l'autre pavillon ou à tout autre gestionnaire.

ASPECTS FINANCIERS

Chambres – Types et Coûts

Les coûts mensuels s'appliquant à toutes les chambres des centres publics de soins de longue durée sont fixés par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

À compter du 1er janvier 2020, les tarifs suivants seront appliqués :

Chambre privée \$1,946.70 par mois

Chambre semi-privée \$1,626.30 par mois

Chambre standard (quatre résidents par chambre) \$1,211.70 par mois

Certains services ne sont pas compris dans le coût des chambres :

- Soins dentaires, lunettes, soins des pieds, appareils auditifs, prothèses, etc. (dans certains cas, une partie des coûts peut être couverte par l'assurance-maladie);
- Service de téléphone personnel et d'internet (voir page 18);
- Service de buanderie facultatif (voir page 17);
- Compagnon pour les visites chez le médecin.

À l'admission, un chèque est exigé pour tous les coûts de la chambre incluant les coûts additionnels (exemple : service de téléphone personnel) pour le premier mois ou une partie du mois. Vous devrez signer un formulaire d'autorisation de prélèvement mensuel de votre compte de banque et de fournir un spécimen de chèque (portant la mention « nul »). Tous les coûts sont en fonction du mois civil. Par exemple, si un nouveau résident est admis le 10 mai, il devra, à l'admission, remettre un chèque pour les 21 jours qui restent dans le mois. Les prélèvements bancaires mensuels commenceront le premier jour du mois suivant.

Des frais de \$25.00 seront appliqués à votre compte pour tout paiement non honoré par votre centre bancaire.

Au départ, la RAMQ évalue les coûts au prorata des journées du dernier mois et si nécessaire, le Centre effectue un remboursement.

Aide Financière

Si vous avez besoin d'aide financière pour régler les coûts de la chambre ou des services facultatifs, vous pouvez obtenir un formulaire de demande au bureau de l'admission. Toute réduction du coût d'une chambre est déterminée par la RAMQ (Régie de l'assurance maladie), selon une échelle mobile qui tient compte des biens du résident. Celui-ci devra verser le coût maximum fixé pour la chambre jusqu'à ce qu'une décision soit rendue par la RAMQ. Si vous êtes admissible à une réduction des coûts, un crédit pour tout paiement versé en trop s'appliquera aux coûts futurs.

Transfert de Chambre

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

Lorsque de nouveaux résidents sont admis, il est parfois impossible de les héberger dans l'unité de vie qui correspond le mieux à leurs besoins. Cependant, suite à la détermination de l'unité appropriée, le résident sera relocalisé lorsqu'un lit y deviendra disponible. Ce processus s'appelle un transfert.

De même, un changement de l'état de santé du résident peut nécessiter un transfert de chambre. Dans les faits, c'est le motif principal des transferts d'unité. Lorsque la décision de transférer un résident est prise par l'équipe clinique, la famille en est aussitôt informée et le centre procède au transfert. Vous serez responsable pour le coût de la nouvelle chambre.

L'établissement est conscient du fait qu'un transfert peut être un événement stressant pour le résident et sa famille. Soyez assuré que le personnel est sensibilisé et fera son possible pour faciliter cette transition.

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.

SOINS THÉRAPEUTIQUES

Approche Interdisciplinaire

Le CHSLD juif Donald Berman préconise une approche interdisciplinaire axée sur la clientèle en ce qui a trait aux soins thérapeutiques et à la vaste gamme de services offerts. Une équipe complète de professionnels de la santé, de concert avec vous et votre famille, mettra au point un programme de soins personnalisés qui répondent le mieux possible à vos besoins et qui améliorent votre qualité de vie. Ce programme est examiné chaque année, ou plus tôt s'il y a un changement de votre état de santé, et il est ajusté selon les besoins.

L'équipe interdisciplinaire est composée des membres du personnel de divers services dont les services médicaux, les soins infirmiers, les services de réadaptation (ergothérapie, physiothérapie, loisirs thérapeutiques), les services sociaux, les services pastoraux, les services d'alimentation et de nutrition.

Services Médicaux

Les médecins du CHSLD juif Donald Berman sont des omnipraticiens d'expérience qui sont résolument engagés envers l'excellence des soins gériatriques. Afin de permettre la continuité des soins médicaux aux résidents, chaque médecin prend en charge certains étages et visite le même groupe de résidents en suivant un horaire déterminé à l'avance, selon leurs besoins. De cette manière, chaque médecin peut cultiver des relations stables avec les résidents et leur famille, et mieux comprendre l'état et les besoins du résident.

Notre équipe médicale assure une permanence 24 heures par jour, sept jours sur sept, sous la supervision du directeur des services professionnels.

Les services médicaux du CHSLD juif Donald Berman comprennent également des spécialistes-conseils en dermatologie, gynécologie, urologie, oto-rhino-laryngologie, orthopédie, chirurgie générale, chirurgie esthétique, neurologie, psychiatrie gériatrique et optométrie. Les résidents peuvent obtenir un rendez-vous avec l'un ou l'autre de ces spécialistes sur recommandation de leur médecin traitant qui fait partie de l'équipe interdisciplinaire.

Nous offrons également sur les lieux un service de radiologie et une clinique dentaire. Ces services dentaires sont fournis sur rendez-vous à tous les résidents des pavillons Hope et Kastner. Tous les examens dentaires périodiques, y compris les radiographies, nettoyage professionnels, obturations, extractions, traitements des gencives et regarnissages sont offerts sans frais. Cependant, tous les frais de laboratoire liés aux prothèses dentaires, peu importe qu'il s'agisse de leur placement initial, de leur remplacement ou de toute réparation des prothèses en place devront être payés par le résident ou sa famille puisque ces services ne sont pas couverts par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux. Dans certains cas, en raison de conditions préexistantes, le traitement peut être altéré ou ne peut être effectué. Dans le cas de toute perte de prothèses, le résident ou sa famille devra payer les frais de remplacement. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec notre dentiste, le Dr. Avrum Brenner, au 514-738-4500, poste 1305. De plus, un opticien fait des visites sur place.

La pharmacie du Centre dispense des médicaments prescrits par nos médecins et spécialistes-conseils. Certaines directives gouvernementales nous limitent dans la diversité des médicaments que nous pouvons offrir. Par conséquent et au besoin, des médicaments seront substitués par des médicaments génériques. Ceux-ci sont des équivalents et aussi efficaces.

Soins Infirmiers

Le Centre fournit des soins infirmiers gériatriques à nos résidents 24 heures par jour, sept jours par semaine, prodigués par une équipe composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires.

Dès votre admission, une évaluation est effectuée afin de déterminer vos besoins physiques, cognitifs et psychosociaux. Un programme de soins infirmiers sera préparé afin d'assurer votre plus grand confort, de maintenir votre autonomie au maximum et de vous permettre de fonctionner selon vos habiletés. On vous fournira des soins avec dignité, dans un environnement axé sur le respect et la compassion.

Il en va de la responsabilité du personnel infirmier de résoudre les problèmes avec créativité, tant dans les moments de crise que dans les situations à long terme qui affectent le résident et sa famille.

Une infirmière-chef est assignée à chacun des groupes d'unités suivants :

- 3^e étage – pavillon Hope
- 4^e étage – pavillon Hope
- 2^e et 3^e étages – pavillon Kastner
- 4^e et 6^e étages – pavillon Kastner
- 5^e étage – pavillon Kastner

Physiothérapie

Nos thérapeutes en réadaptation physique visent à promouvoir la santé, la sécurité, la mobilité et à minimiser les pertes fonctionnelles. Pour ce faire ils auront recours à des exercices et des techniques thérapeutiques. Au besoin, des aides techniques et de l'équipement adapté seront fournis et les résidents, leur famille et le personnel soignant seront formés à leur utilisation.

Les résidents sont évalués à l'admission pour s'assurer de leur sécurité. Une évaluation spécifique peut être faite suite à une requête médicale. Selon notre évaluation, nous interviendrons de façon ponctuelle (recommandations) ou un plan de traitement sera développé pour une période spécifique, selon les besoins du résident. Le plan d'intervention s'inscrit en continuité avec l'équipe interdisciplinaire afin de promouvoir l'autonomie et le bien-être.

Ergothérapie

Les ergothérapeutes du CHSLD juif Donald Berman évaluent le niveau de fonctionnement du résident dans ses habitudes de vie de façon à, selon les cas, restaurer certaines aptitudes, contribuer à leur maintien, diminuer la situation de handicap (par des aides ou des mesures compensatoires et l'adaptation de l'environnement) et favoriser une fin de vie confortable.

Ainsi, l'ergothérapeute fait certaines évaluations spécifiques selon les besoins: positionnement, autonomie aux déplacements, alimentation, intégrité de la peau, alternatives aux contentions, capacités cognitives, adaptation au milieu, etc. Les interventions sont principalement de nature ponctuelle et le travail se fait en interdisciplinarité et en accompagnement avec les familles dans une optique d'implantation de l'approche milieu de vie.

Services Sociaux

Les Services sociaux participent activement à divers aspects de vos soins. Même avant votre admission, on vous fournit à vous et à votre famille des conseils pour vous aider à vous adapter à un environnement de soins de longue durée. Après vous avoir aidé dans cette transition, les services sociaux sont là pour vous aider à composer avec une vaste gamme de problèmes émotifs et sociaux. Des groupes de soutien sont aussi à la portée des résidents et de leur famille.

Afin de les familiariser encore plus avec le Centre, des visites sont offertes aux futurs résidents qui sont sur la liste d'attente ainsi qu'à leurs familles.

Aliments et Soins Nutritionnels

Parce que votre bien-être général et votre qualité de vie dépendent grandement d'une bonne alimentation, une évaluation nutritionnelle complète sera effectuée peu après votre admission et régulièrement par la suite.

Les repas sont préparés et servis selon les lois strictes de la kashrout, sous la supervision de l'organisme *Vaad Ha'ir*. Le cycle des menus comprend une grande variété de mets juifs traditionnels et une attention spéciale est portée aux traditions culturelles.

Le choix des menus est un élément important de l'approche interdisciplinaire adoptée au CHSLD juif Donald Berman. Les diététistes et les techniciens en diététique travaillent en étroite collaboration avec

vous, votre famille et l'équipe des soins afin d'assurer des soins nutritionnels optimaux. Renseignez-vous auprès de l'infirmière-chef pour connaître le nom de la diététiste assignée à votre étage.

Une équipe spécialisée en dysphagie examinera tout problème de déglutition ou de mastication que vous pourriez avoir; la texture des aliments sera modifiée selon vos besoins (aliments hachés, en purée ou liquéfiés). Des diètes spéciales seront mises au point sur ordonnance médicale.

MILIEU DE VIE

Services des Loisirs

La philosophie des services milieu de vie des loisirs est fondée sur le principe selon lequel chaque résident doit être reconnu comme étant une personne ayant une expérience de vie unique, afin de lui fournir la meilleure qualité de vie possible.

Au cours des semaines suivant l'admission d'un résident et à intervalle régulier par la suite, ses intérêts en matière de loisirs sont évalués par les spécialistes des loisirs. Des activités individuelles ou en groupes petits ou grands sont ensuite planifiées afin de satisfaire aux objectifs et aux besoins physiques, sociaux, intellectuels, spirituels et en matière de divertissements et d'expression créative de chaque résident. Ces activités visent à maintenir et à améliorer l'autonomie, la mobilité, l'estime de soi et la confiance en soi de chaque résident.

Également, nous mettons au point des programmes qui encouragent les résidents à maintenir le contact avec la communauté. De concert avec des écoles et des organismes communautaires, des groupes de tous âges visitent les résidents et participent aux activités du Centre.

De plus, le Centre organise des activités à grande échelle : sorties, barbecues, soupers, activités thématiques et concerts. Des activités saisonnières et thématiques sont planifiées afin de coïncider avec les fêtes juives.

Services Religieux et de Pastorale

Le CHSLD juif Donald Berman reconnaît l'importance des croyances religieuses chez les aînés et déploie tous les efforts nécessaires pour leur fournir un environnement basé sur l'observation des traditions juives.

Deux rabbins/aumôniers fournissent à temps partiel des visites et des conseils au chapitre de la pastorale.

Les services du Sabbat ont lieu le vendredi soir et le samedi matin à la synagogue du pavillon Kastner et le samedi après-midi à la synagogue du pavillon Hope. Un programme Oneg Shabbat se tient régulièrement le vendredi après-midi aux deux pavillons.

Le CHSLD juif Donald Berman célèbre toutes les grandes fêtes juives et fournit des services particuliers aux résidents ashkénazes et sépharades.

De plus, les traditions, coutumes et pratiques juives ont leur place dans bon nombre d'activités auxquelles participent les résidents.

Les résidents qui ne sont pas de confession juive peuvent s'adresser au rabbin afin de recevoir la visite d'un aumônier de leur religion.

Bénévoles

Les bénévoles sont des ressources importantes au CHSLD juif Donald Berman et ils sont présents dans un grand nombre de secteurs aux pavillons Hope et Kastner, jouant un rôle primordial dans la création d'un environnement de type familial. Ils apportent aux résidents le monde extérieur et leur rappellent qu'ils ne sont pas oubliés. Ils pourvoient aux besoins sociaux et émotifs des résidents en leur prêtant une attention sur mesure. Les bénévoles rappellent aux résidents les activités en cours et les y accompagnent en encourageant leur participation. En s'ajoutant au personnel et en leur prêtant main forte, les bénévoles contribuent à l'amélioration de la qualité et de la quantité des programmes offerts aux résidents. Il en découle une plus grande participation à chacun des programmes.

Les services bénévoles assurent la liaison entre les résidents, le personnel, les bénévoles et la communauté. En demeurant à l'écoute des besoins et des préoccupations des résidents et de leurs familles, les services bénévoles sont en mesure de choisir les bénévoles appropriés à chaque activité.

Des rapports sont maintenus avec des écoles, des synagogues, des groupes communautaires et divers groupes de services pour recruter des bénévoles et informer le public sur les activités au Centre.

Les bénévoles s'impliquent dans les secteurs suivants : visites amicales, zoothérapie, milieu de vie/service des loisirs, administration, synagogue, physiothérapie et ergothérapie.

Si vous ou une de vos connaissances aimeriez faire partie de l'équipe des bénévoles, veuillez contacter les services bénévoles au (514) 738-4500 poste 2330.

Heures de Visite

Les heures de visite sont de 8h à 22h. Dans des cas exceptionnels, les membres des familles pourront visiter un de leurs proches la nuit, avec l'approbation de l'infirmière chef. Veuillez noter que tous les espaces publics sont fermés la nuit et que les visites auprès de résidents doivent se faire uniquement dans leur chambre.

- Après 22h, veuillez accéder au Centre par l'entrée de la rue Victoria;
 - Une fois arrivé à l'unité, informez le personnel infirmier de votre présence;
 - Durant la nuit, prenez garde de ne pas déranger le sommeil des autres résidents;
- L'intimité des autres résidents doit être respectée en tout temps;
- Un maximum de deux visiteurs à la fois, et en tout temps, sont autorisés dans une chambre à deux lits ou à quatre lits. S'il y a plus de deux visiteurs, veuillez vous adresser au poste infirmier pour l'accès au salon réservé aux familles ou pour toute autre aide nécessaire;
- Si vous sortez le résident de l'unité de soins pour faire une promenade dans l'immeuble ou dans le jardin, veuillez en avvertir le personnel infirmier.

Compagnons

Le résident peut demander à un compagnon de voir à ses besoins sociaux pendant un nombre d'heures par jour ou par semaine ou un membre de sa famille peut aussi en faire la demande.

Le CHSLD juif Donald Berman a établi une politique sur les compagnons et vous pouvez en obtenir une copie au bureau des admissions ou auprès de l'infirmière-chef. La politique stipule que les compagnons ne doivent pas prendre en charge certaines responsabilités liées à vos soins. Pour votre bien-être et votre sécurité, seul le personnel infirmier peut les exercer. Il est important que chaque compagnon qui est embauché connaisse nos politiques et les suive à la lettre.

Les compagnons doivent porter leur carte d'identité en tout temps au travail et se garder d'utiliser un téléphone cellulaire en présence d'un résident. Les compagnons doivent parler la langue du résident lorsqu'ils sont en sa présence au CHSLD juif Donald Berman.

Veuillez noter que le CHSLD ne peut être tenu responsable de toute blessure causée à un compagnon ou à un résident par un compagnon durant l'exercice de ses fonctions au Centre, sur les terrains du Centre ou durant les sorties à l'extérieur.

AUTRES SERVICES

Buanderie

Vous devriez avoir des vêtements de rechange pour une période de huit jours. Des laveuses et sècheuses payantes sont à votre disposition aux troisième et quatrième étages du pavillon Hope, et au sous-sol du pavillon Kastner.

Un service gratuit de buanderie est également offert au Centre. Veuillez soulever la question à votre arrivée au Centre ou à l'infirmière chef à tout autre moment. Le linge est ramassé une fois par semaine et livré dans les deux jours. Veuillez noter que la lessive n'est pas triée avant d'être lavée.

Télévision

Les téléviseurs personnels sont permis mais leur grandeur ne doit pas excéder 20 pouces pour une chambre individuelle et semi-privée, et 17 pouces pour une chambre à quatre lits. Le CHSLD juif Donald Berman ne fournit pas de service de location de téléviseurs.

Le service de câble est disponible, il suffit d'appeler Vidéotron, au 514 281-1711 et de leur fournir votre numéro de chambre et votre adresse de facturation. Le câblage est déjà installé dans chaque chambre, et vous serez facturé directement par Vidéotron. Pour tout problème de service, vous devez communiquer avec Vidéotron.

Veuillez vous référer à notre politique sur les soucoupes (satellites) pour les directives en ce qui concerne ce qui est permis, ainsi que pour l'installation. Cette politique peut-être obtenue auprès de l'infirmière chef.

Téléphone

Un poste téléphonique personnel est disponible, moyennant des frais courants qui sont portés à votre relevé mensuel. Veuillez faire la demande à l'agente aux admissions à votre arrivée au Centre ou à l'infirmièrechef à tout autre moment.

SEUL NOTRE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE EST PERMIS PAR L'ÉTABLISSEMENT.

Courrier

Le courrier personnel des résidents leur est distribué la journée même de sa livraison. Vos parents et vos amis peuvent vous écrire à l'adresse suivante, en indiquant :

(Votre nom complet et votre numéro de chambre)
a/s du CHSLD juif Donald Berman
5725, avenue Victoria
Montréal (QC)
H3W 3H6

Dans l'éventualité où un résident comptait sur une tierce partie pour s'occuper de ses affaires juridiques ou financières, nous vous demandons instamment de voir à ce que ce type de correspondance soit acheminé directement à la personne chargée de ses affaires juridiques.

Salon de Coiffure / Barbier

Les services de coiffeur et de barbier sont offerts au Centre par les **Unités Mobiles de Coiffures Inc.** Le salon de coiffure se situe au **Pavillon Kastner**, et est ouvert les mardis et mercredis, de 8 h à 17 h. Le paiement doit se faire directement aux coiffeuses. Pour prendre rendez-vous, veuillez appeler au salon au 514 738-4500 poste 8917. Si le salon est fermé, veuillez laisser un message.

Cafétéria

La cafétéria au deuxième étage du pavillon Hope est ouverte aux résidents et aux visiteurs pour le dîner et le souper et offre un choix de repas chauds et froids, des collations et des boissons, à des prix raisonnables. Des machines distributrices sont aussi disponibles aux pavillons Hope et Kastner

DIVERSES POLITIQUES

Politique Antitabac

Conformément au règlement gouvernemental, il est interdit de fumer à l'intérieur du CHSLD juif Donald Berman. Seuls les résidents fumeurs peuvent fumer dans une salle spécialement équipée et qui leur a été attribuée; celle-ci est située au pavillon Kastner. Cette politique s'applique également aux utilisateurs de cigarettes électroniques.

Animaux de Compagnie

Les animaux de compagnie personnels ne sont pas permis dans votre chambre, ni ailleurs au Centre. Des droits de visite seront accordés pour certaines catégories d'animaux. Vous serez responsable de tout dommage ou de toute blessure résultant de la visite d'un animal autorisé ainsi que de ramasser ses déjections.

Pourboires et Cadeaux

Les pourboires ou cadeaux à l'intention du personnel, des médecins ou des bénévoles ne sont pas permis. Si vous tenez à témoigner votre appréciation, un don peut être fait à la fondation du CHSLD juif Donald Berman en reconnaissance d'une personne ou d'un service. Une carte est alors envoyée à la personne faisant l'objet de votre générosité.

Objets de Valeur

En considération de la sécurité des résidents, les chambres des résidents du Centre ne sont pas verrouillées. C'est pourquoi nous vous demandons de ne pas garder de montant d'argent important ou des articles de valeur au Centre, tels que des bijoux, des appareils photos, des œuvres d'art ou tout autre article de grande valeur monétaire ou sentimentale. **Le CHSLD juif Donald Berman ne pourra être tenu responsable de la perte d'un article appartenant à un résident ou à un visiteur.**

Sollicitation au Sein du Centre

Aucune personne, organisation ou entreprise ne peut promouvoir ou vendre de produits ou services, ni solliciter des dons dans le Centre sans l'autorisation expresse de la direction.

EN RÉPONSE À VOS PRÉOCCUPATIONS

Code de Déontologie

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 bibliothèque au 2e étage.

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.

Communications - Marche à Suivre

Si vous avez une question ou une préoccupation concernant les soins et services qui vous sont fournis au CHSLD juif Donald Berman, veuillez communiquer avec l'un des membres du personnel, dans l'ordre de priorité suivant :

1. L'infirmière de l'unité;
2. L'infirmière chef de l'unité durant les jours de semaine ou la coordonnatrice des soins infirmiers le soir, la nuit et la fin de semaine;
3. L'ombudsman.

Plaintes des Usagers – Marche à Suivre

Un résident peut formuler une plainte verbalement ou par écrit auprès du Commissaire local aux plaintes du Centre (Ombudsman) au sujet des services offerts par CHSLD juif Donald Berman qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou dont il a besoin.

Au moment de votre admission, on vous remettra une copie de la marche à suivre pour les plaintes. Vous pouvez vous procurer des copies supplémentaires en vous adressant au Commissaire local aux plaintes ou l'infirmière chef. Une copie du formulaire de plainte se trouve dans cette trousse ainsi que sur notre site Web.

Comité des Usagers

Un Comité des usagers existe dans l'établissement qui représente les intérêts des résidents. Il est formé habituellement de résidents ou des membres de la famille des résidents.

Le rôle du comité des usagers consiste à fournir de l'information aux résidents et à leur famille relativement à leurs droits et obligations; à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents; à évaluer le degré de satisfaction des résidents; à défendre les droits collectifs des résidents; à accompagner les résidents et à les aider de toutes les façons possibles, y compris à formuler une plainte.

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec le comité des usagers au 514 738-4500, poste 4330.

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.

FONDATION DU CENTRE HOSPITALIER JUIF DE L'ESPÉRANCE CHSLD JUIF

La fondation du centre hospitalier juif de l'espérance / CHSLD juif a pour mission d'amasser des fonds afin de maintenir et d'améliorer les normes en matière de soins et de qualité de vie de nos résidents. En raison de la rareté des ressources dans le milieu des soins de santé, nous avons besoin du soutien de la communauté afin que les 320 résidents du CHSLD juif continuent de vivre dans un milieu axé sur le confort et la dignité, tout en recevant les meilleurs soins qui soient en réponse à leurs besoins individuels.

Les efforts de la Fondation se concentrent sur une liste des besoins essentiels qui est constamment mise à jour et soumise par le Centre, soit une liste comprenant de l'équipement et des programmes nouveaux, des aires habitables nouvelles, du mobilier et des rénovations qui résultent en un environnement plus accueillant. Nous comptons sur l'appui de la communauté pour satisfaire ces besoins. Vous pouvez communiquer avec le bureau de la fondation au numéro 738-4500 poste 2125.

