

# **CENTRE D'HÉBERGEMENT FATHER- DOWD**

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

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

**Québec** 

## **MESSAGE DE BIENVENUE**

Bienvenue au Centre d'hébergement Father-Dowd.

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

Notre objectif est de créer un environnement de vie au sein duquel le résident se sent « chez lui » et où il est apprécié à titre de membre de la communauté. À cette fin, nous avons établi des normes élevées pour tous nos services, et sommes à l'écoute des besoins de nos résidents et de leurs familles. Nous avons également adopté une approche personnalisée pour toutes nos actions et nos décisions quotidiennes. Cette démarche a permis d'améliorer la qualité de vie et la satisfaction générale de nos résidents.

Encore une fois, bienvenue.

Dindo Miras  
Coordinateur du Centre  
Centre d'hébergement Father-Dowd

## HISTORIQUE

D'abord ouvert sous le nom de St. Bridget's Home, sur la rue de la Gauchetière, le Centre d'hébergement Father-Dowd était initialement géré par les Sœurs grises. Par la suite, le Centre a été renommé en l'honneur de son fondateur, le père Patrick Dowd. Par la suite, en 1944, les Sœurs de la Providence de Saint-Vincent de Paul, de Kingston, en Ontario, ont pris en charge la gestion du Centre, en raison du nombre décroissant de Sœurs grises sœurs anglophones aptes à combler les besoins des résidents.

Pour répondre aux demandes d'admission croissantes, un nouvel édifice a été construit sur le site actuel et a ouvert ses portes en 1977. En 1998, les salles de bains et les chambres des résidents ont fait l'objet d'importants travaux de rénovation afin de permettre un meilleur accès aux fauteuils roulants et aux appareils fonctionnels.

Pouvant accueillir 134 résidents, le Centre d'hébergement Father-Dowd offre un environnement de vie adapté aux besoins individuels des résidents. Outre les soins médicaux et infirmiers, une vaste gamme de services sont fournis, y compris l'ergothérapie, la thérapie physique ainsi que des services récréatifs, sociaux, de diététiques et de pastorale.

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



## **QUI SOMMES-NOUS AUJOURD'HUI**

### **NOTRE MISSION**

La mission fondamentale du Centre d'hébergement Father-Dowd est de prendre soin des membres de la communauté qui ne sont plus en mesure de vivre de manière autonome et dont la sécurité et le bien-être nous sont confiés par leurs familles.

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

Centre d'hébergement Father-Dowd reçoit son mandat et son budget d'exploitations du gouvernement du Québec ainsi qu'un soutien généreux de son Organisation des auxiliaires pour les programmes particuliers et les autres besoins.



## ADMISSION

Conformément à la réglementation gouvernementale, toute demande d'hébergement au Centre d'hébergement Father-Dowd 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 la disponibilité des ressources. Dans la mesure du possible, des efforts sont déployés pour fournir des services afin que la personne puisse rester à son domicile.

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

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

réaliser cet objectif au moment de l'admission, un transfert interne vers une autre unité ou un autre étage 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.

## **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<sup>er</sup> 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

Ces tarifs sont révisés régulièrement par le gouvernement.

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

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.

## **DEMANDE DE RÉDUCTION DES FRAIS D'HÉBERGEMENT (EXONÉRATION)**

Le Centre d'hébergement Father-Dowd applique les tarifs d'hébergement déterminés par le gouvernement selon le type de chambre. Les tarifs sont révisés chaque année. Une réduction partielle ou complète du coût maximum est accordée dans certaines circonstances, selon le revenu ou les biens du

résident et de son conjoint. Par exemple, une réduction du coût pourrait être accordée à une personne seule recevant un supplément de la Sécurité de la vieillesse et dont les autres actifs s'élèvent à moins de 2 500 \$. Dans le cas d'un couple, une réduction du tarif pourrait être obtenue après une évaluation financière du gouvernement. Il est à noter que dans le cadre de cette évaluation financière, le gouvernement acceptera un retrait de fonds pour le prépaiement des services funéraires.

Le personnel du Centre d'hébergement Father-Dowd 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**

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

- Travaux de laboratoire dentaire, lunettes, appareils auditifs, prothèses :
  - Il est à noter que dans certains cas, le ministère de la Santé et des Services sociaux pourraient couvrir une partie du coût de ces services.
- Services de téléphone, de câblodistribution et connexion à Internet :
  - Ces services peuvent être installés dans la chambre du résident; cependant, les frais d'installation et d'utilisation de ces services incombent entièrement au résident. Pour une demande d'installation, veuillez vous adresser à l'infirmière de l'unité. Ces services sont fournis par une entreprise privée (Bell ou Vidéotron).
  - Les résidents qui ne souhaitent pas disposer de ces services dans leur chambre, peuvent utiliser le téléphone et le téléviseur muni d'un service de câblodistribution dans le salon de chaque étage. Un ordinateur muni d'une connexion à Internet est également disponible pour les résidents.
- Autres services :
  - Moyennant des frais, un certain nombre d'autres services sont également disponibles dans le Centre, y compris les soins des pieds, et le service de coiffure. Le coût, le cas échéant, sera porté au compte du résident.

## **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 Centre d'hébergement Father-Dowd  
6565, chemin Hudson  
Montréal (Québec) H3S 2T7

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

## **ANIMAUX DE COMPAGNIE**

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

## **MOBILIER ET DÉCOR DE LA CHAMBRE**

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

Ce mobilier comprend :

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

Le Centre fournira les meubles suivants sur demande :

- une bibliothèque laminée de qualité hospitalière;
- un climatiseur (sur demande)



Aucun autre meuble (y compris tapis ou chaise) ne peut être apporté au Centre.

Les résidents peuvent apporter les articles suivants :

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

Tous les appareils électriques doivent être approuvés et à jour.

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

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

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

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

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

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

## **OBJETS DE VALEUR**

Nous déconseillons aux familles et aux résidents de garder de grosses sommes d'**argent**, des **bijoux de valeur**, des **œuvres d'art** ou des **vêtements coûteux**. Le Centre d'hébergement Father-Dowd décline toute responsabilité pour tout article perdu ou égaré appartenant aux résidents.

## **ARTICLES À APPORTER LORS DE L'ADMISSION**

Lors de votre arrivée au Centre d'hébergement Father-Dowd, 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 et en bon état, 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) ainsi qu'un fauteuil roulant ou une marchette, s'il y a lieu.

## **SERVICES DE BUANDERIE**

Veuillez vous assurer d'avoir suffisamment de vêtements pour huit jours au moins. Le Centre d'hébergement Father-Dowd 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. Tous les vêtements et les autres articles personnels doivent être étiquetés après votre arrivée au Centre. Le Service de la buanderie étiquettera tous vos vêtements pour s'assurer que tous les articles personnels sont rendus à la bonne personne.

Vos vêtements seront recueillis et lavés une fois par semaine, et ils seront retournés à l'unité le jour même. Veuillez noter que les vêtements ne sont pas triés avant d'être lavés, et que contrairement aux produits utilisés à votre domicile, nous devons utiliser des produits ou des savons désinfectants.

Le Centre d'hébergement Father-Dowd décline toute responsabilité pour les articles perdus ou endommagés. Un membre de la famille peut également laver les vêtements du résident dans les machines à laver et les sècheuses de la buanderie des résidents, au quatrième étage.

### **ENTRETIEN MÉNAGER**

L'Équipe d'entretien ménager s'assure qu'un niveau élevé de propreté et de désinfection est maintenu dans l'ensemble du Centre, sept jours sur sept. Le personnel de l'Entretien ménager nettoie et désinfecte la chambre de chaque résident chaque jour, conformément aux pratiques de prévention et de contrôle des infections.

### **ALIMENTS ET NUTRITION**

La diététiste rencontre chaque nouveau résident ou les membres de la famille de ce dernier pour élaborer un plan de soins nutritionnels optimal fondé sur les préférences alimentaires, les goûts et les aversions du résident pour s'assurer que les objectifs du plan sont réalisés. À titre de membre de l'équipe de soins, la diététiste assure un suivi soutenu du plan et le modifie s'il y a lieu.

Notre Service de nutrition offre des repas équilibrés et nourrissants, fondés sur le Guide alimentaire canadien, en portant une attention particulière au goût, à la texture et aux aliments culturellement acceptables. Le menu change toutes les trois semaines, des aliments saisonniers sont offerts et des repas traditionnels sont servis à l'occasion des fêtes.

### **LOISIRS**

Les résidents sont invités à participer à des activités de loisirs conçues à leur intention. Le personnel du Service des loisirs organise ces activités avec l'appui

des bénévoles et la collaboration des membres du personnel des unités. Des sorties ont également lieu dans la mesure du possible. Nous encourageons les amis et les membres de la famille des résidents à prendre part aux activités avec ce dernier.

### **RÔLE DE LA FAMILLE**

La famille et le réseau de soutien jouent un rôle important pendant la période d'adaptation et toute la durée du séjour au Centre d'hébergement Father-Dowd. 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.

### **HEURES DES VISITES**

Les heures de visite sont de 9 h à 20 h. Lors de situations exceptionnelles (lorsqu'un résident reçoit des soins palliatifs, en situation de fin de vie), 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, veuillez 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.

### **PROCHE AIDANT / COMPAGNON**

Le Centre d'hébergement Father-Dowd 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 et avoir suivi différents modules de formation. Un formulaire d'inscription des proches aidants ou des compagnons est disponible au bureau des admissions.

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

### **EMBAUCHE D'UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ PRIVÉ**

Certains résidents et leurs familles pourraient souhaiter retenir les services d'un professionnel de la santé privé pour fournir au résident des soins ou des services complémentaires aux soins reçus au Centre. 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 de leurs familles à titre de professionnels de la santé privés. Pour toute question complémentaire au sujet des professionnels de la santé privés, veuillez communiquer avec votre infirmière-chef.

### **RÉPONDRE À VOS PRÉOCCUPATIONS**

Pour toute question ou préoccupation concernant les soins et les services prodigués au Centre d'hébergement Father-Dowd, 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 PLAINTÉ 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 Centre d'hébergement Father-Dowd.

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.father-dowd.ca](http://www.father-dowd.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 par les chefs des autres Services. Agissant comme agent de liaison entre les résidents, les membres de leurs familles et les Services du Centre, le commissaire aux plaintes s'efforce de cerner et de résoudre tout problème ayant une incidence sur la qualité de vie des résidents et de s'assurer que les résidents reçoivent les meilleurs soins possibles prodigués d'une manière humaine, respectant la dignité et avec respect.

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

### **CODE D'ÉTHIQUE**

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

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

## **COMITÉ DES USAGERS**

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

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

Le Comité organise plusieurs activités au cours de l'année, y compris des visites de bienvenue aux nouveaux résidents. Pour qu'un membre du Comité des usagers puisse rendre visite à un nouveau résident, nous devons lui communiquer le 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 Centre d'hébergement Father-Dowd peuvent communiquer avec le Comité des usagers de Cavendish, au 514-484-7878, poste 61728, ou par courriel, à : [userscommittee.cavendish@ssss.gouv.qc.ca](mailto:userscommittee.cavendish@ssss.gouv.qc.ca)

## **COMITÉ DES RÉSIDENTS**

Le Comité des résidents du Centre d'hébergement Father-Dowd est composé de résidents, de membres de leurs familles et de bénévoles. Le Comité s'assure du respect des droits des résidents et de l'amélioration continue du milieu de vie.

## **TRANSFERT**

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 Centre ou un décès. Nous comprenons que le déménagement des effets personnels d'un être cher peut être difficile et engendrer du stress. Si la famille du résident ne peut pas venir enlever les biens personnels au cours de la journée du départ, notre personnel se chargera de le faire de manière respectueuse et entreposera les biens pour une durée maximale de dix (10) jours. Si les biens ne sont pas réclamés dans les dix jours, ils seront jetés.



## **L'ÉQUIPE DE SOINS**

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

Les membres de cette équipe représentent notamment les services de Médecine, de Pharmacie, de Soins infirmiers, de Services sociaux, de Physiothérapie, d'Ergothérapie, de Loisirs thérapeutiques, d'Orthophonie, de Nutrition et du Service de nutrition. 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, ces derniers sont affectés à une unité de soins en particulier afin qu'une relation professionnelle de confiance s'établisse entre les résidents, leurs familles et le médecin.

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

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

## **PHARMACIE**

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

## **SOINS INFIRMIERS**

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

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

## **SERVICE SOCIAL**

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

## **RÉADAPTATION ERGOTHÉRAPIE**

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

Lors de l'admission au Centre de soins de longue durée (CHSLD), les professionnels de la réadaptation évaluent la sécurité de chaque résident. L'ergothérapeute élaborera ensuite un plan d'intervention en fonction des besoins du résident, notamment dans les domaines de la posture, de la mobilité, de l'alimentation, de l'intégrité cutanée, des autres possibilités de contention,

des capacités cognitives et du processus d'adaptation. Les initiatives d'ergothérapie continue avec un résident sont effectuées à la demande de l'équipe de professionnels de l'unité, et en collaboration avec le résident et sa famille.

## **PHYSIOTHÉRAPIE**

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

## **VIE PRIVÉE ET CONFIDENTIALITÉ**

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

## **LA BIENTRAITANCE DANS NOS ÉTABLISSEMENTS**

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

Voici les principes directeurs de la bientraitance envers les personnes 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](tel:514-340-8222), poste 24222 ou par courriel, à [ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto: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 âgés (LAAA), au [514-489-2287](tel:514-489-2287), de 8 h à 20 h, sept jours sur sept.

## **SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS**

La sécurité des résidents du Centre d'hébergement Father-Dowd est notre première priorité.

Dans votre chambre, vous avez accès à un bouton d'appel, généralement situé près de la tête de votre lit. Il y a également des boutons d'appel dans la salle de bain de votre chambre, dans l'unité et dans certaines aires communes. Pour assurer la sécurité des résidents, certaines portes sont verrouillées. De même, nous prenons certaines mesures comme la restriction de l'accès au Centre le soir et pendant la nuit. De plus, des serrures électromagnétiques sont installées sur chaque porte de cage d'escalier. Selon les besoins, nous pourrions demander à certains résidents de porter un bracelet afin de restreindre le risque d'errance.

Le Centre est muni d'un système d'alarme contre les incendies et les membres du personnel sont formés pour intervenir rapidement et de manière sécuritaire en cas d'urgence, principalement lors d'un incendie. Afin de réduire le risque d'incendie, il est interdit d'allumer une bougie ou une lanterne. Les employés reçoivent également une formation relative à la sécurité, à la prévention des infections et au déplacement sécuritaire des résidents.

## **SORTIES**

Il est important d'aviser les membres du personnel si vous prévoyez une sortie avec le résident. S'il s'agit d'une sortie de plusieurs jours, veuillez aviser l'infirmière une semaine à l'avance afin qu'elle puisse préparer les médicaments du résident pour la durée de son absence.

## **CÉLÉBRATION OU RÉUNION DE FAMILLE**

Si vous souhaitez organiser une réunion pour les membres de votre famille ou un groupe d'amis pour une occasion spéciale, veuillez vous adresser à l'Équipe des loisirs pour obtenir de l'information au sujet des salles disponibles.

## **HISTOIRE DE LA VIE**

Nous aimerions mieux connaître nos résidents; cette connaissance nous aide à mettre au point un plan de soins personnalisé. Nous vous invitons à remplir le court formulaire (reçu lors de votre arrivée) avec l'aide des membres de votre famille ou de vos amis afin de partager avec nous certains événements de la vie du résident. Les renseignements partagés seront communiqués respectueusement aux membres du personnel de l'unité du résident, et ils nous

aideront à mieux comprendre les besoins et les préférences du résident et d'y répondre de la meilleure manière possible.

## **CODE DE CONDUITE**

### **POURBOIRE OU CADEAU**

Afin de prévenir toute possibilité de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts, et conformément à notre politique, veuillez vous abstenir de donner un pourboire ou un cadeau à nos employés et à nos bénévoles. Cependant, si les résidents ou les familles souhaitent exprimer leur reconnaissance, nous vous suggérons de faire un cadeau non financier pouvant être partagé entre les membres du personnel de l'unité ou un don à l'Organisation des auxiliaires.

### **LANGAGE RESPECTUEUX**

Afin d'adopter une démarche respectueuse, les résidents sont désignés par leur nom de famille. Si vous préférez que les membres du personnel s'adressent à vous par votre prénom, veuillez nous le faire savoir. Nous nous attendons à ce que chaque membre de notre équipe, chaque résident et chaque membre des familles adoptent également une démarche respectueuse.

### **AUXILIAIRES**

L'Organisation des auxiliaires aide à rehausser la qualité de vie de nos résidents en organisant des activités comme les fêtes saisonnières, les célébrations du 100<sup>e</sup> anniversaire de naissance des résidents, les bingos, le bazar annuel et plusieurs autres initiatives. Les auxiliaires offrent également aux nouveaux résidents un cadeau de bienvenue.

### **BÉNÉVOLES**

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

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

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

## **COORDONNÉS**

### **CENTRE D'HÉBERGEMENT FATHER-DOWD**

Téléphone : 514-484-7878

Réception – poste 66301

Télécopieur : 514-341-8988

### **SERVICE DES SOINS INFIRMIERS**

**514-484-7878**

<b>Dindo Miras</b>	Coordinateur du Centre	Poste 66304
<b>Parthenopi Orfanidis</b>	Infirmière gestionnaire	Poste 66307 Télécopieur : 514-341-8988
<b>Alicia Servera</b>	Infirmière gestionnaire	Poste 66334
<b>Infirmière-chef adjointe 2<sup>e</sup> étage JOUR : Geneviève Lesage</b>	Poste de soins infirmiers Bureau des soins infirmiers -2 <sup>e</sup> étage	Poste 66322 Poste 66333
<b>Infirmière-chef adjointe 3<sup>e</sup> étage JOUR : Giovanna Fillion</b>	Poste de soins infirmiers Bureau des soins infirmiers 3 <sup>e</sup> étage	Poste 66323 Poste 66331
<b>Infirmière-chef adjointe 4<sup>e</sup> étage JOUR : Hatem Alkhatib</b>	Poste de soins infirmiers Bureau des soins infirmiers 4 <sup>e</sup> étage	Poste 66324 Poste 66336
<b>Infirmière-chef adjointe 5<sup>e</sup> étage JOUR : Babita Kalili</b>	Poste de soins infirmiers Bureau des soins infirmiers 5 <sup>e</sup> étage	Poste 66325 Poste 66341
<b>Infirmière-chef adjointe SOIR et NUIT</b>		Cellulaire : 514-246-3698

### **COORDONNÉS INTERDISCIPLINAIRES ET INTERDÉPARTEMENTAUX**

**514-484-7878**

<b>Dre Elise Boulanger</b>	Médecin au 2 <sup>e</sup> étage	Veuillez téléphoner au poste de soins infirmiers du 2 <sup>e</sup> étage
<b>Dre Margaret Hughes</b>	Médecin aux 3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> étages	Veuillez téléphoner au poste de soins infirmiers des 3 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> étages
<b>Dr Matthew Teetaert</b>	Médecin au 5 <sup>e</sup> étage	Veuillez téléphoner au poste de soins infirmiers du 5 <sup>e</sup> étage
<b>Apostolia Petropoulos</b>	Travailleuse sociale	Poste 66308
<b>Marie Carline Bellanger</b>	Responsable des admissions	Poste 65366
<b>Josée Quiron</b>	Technicienne en physiothérapie	Poste 66327
<b>Marie-Pier Boursier-Soucy</b>	Ergothérapeute	Poste 66347
<b>Ray Cassell</b>	Service des loisirs	Poste 66326
<b>Monica Fijalkowski</b>	Diététiste	Poste 66292
<b>Luc Martel/Mark Lagasca</b>	Maintenance	Poste 66343
<b>Cynthia Soares</b>	Entretien ménager	Poste 66345
	Service de buanderie	Poste 66344

**\*Dans ce document, les genres masculins ou féminins selon le cas sont utilisés sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.**