

Ressource intermédiaire



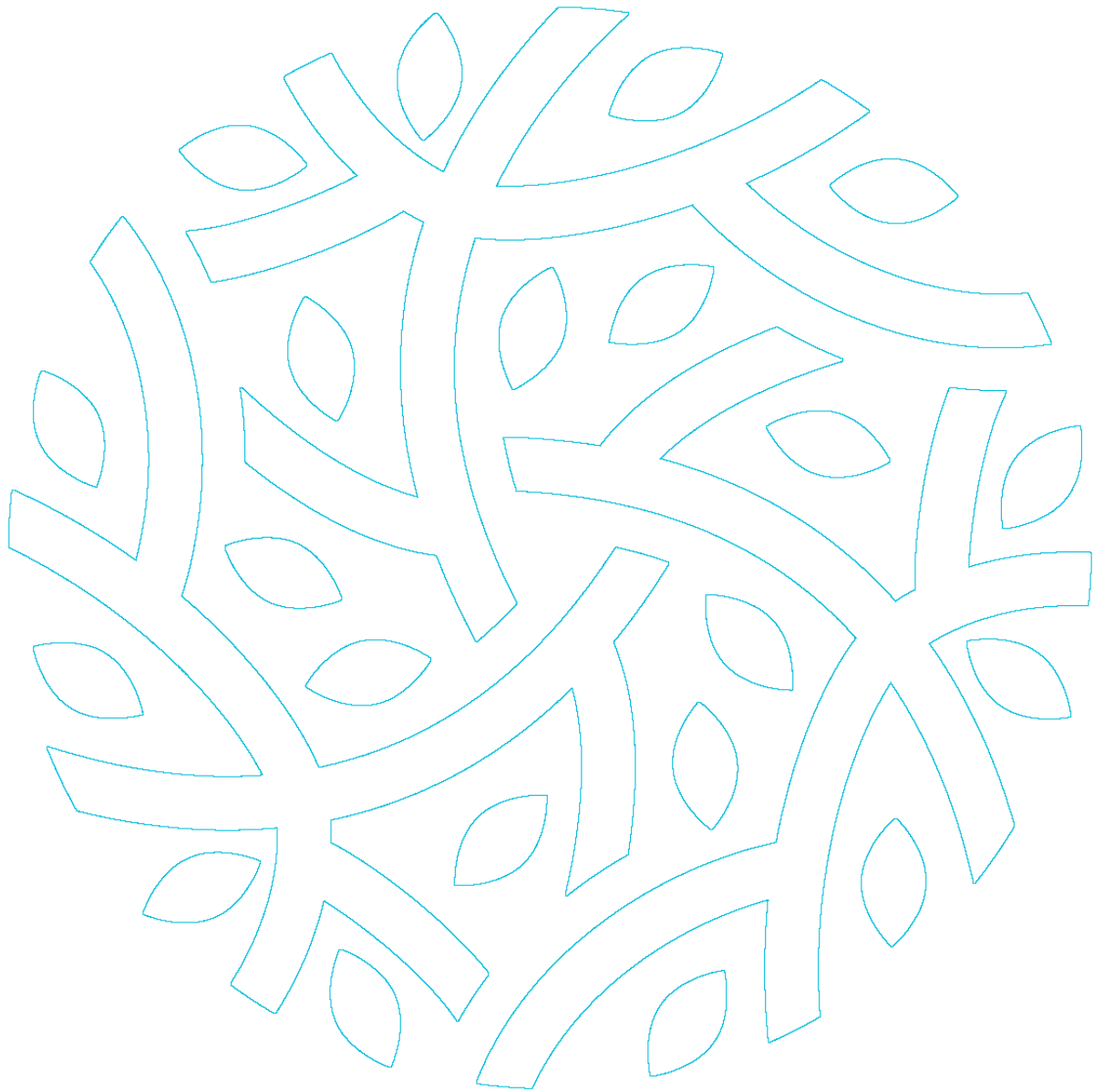
Résidence  
du groupe  
**MANDALA**  
SANTÉ

---

## GUIDE D'ACCUEIL DES RÉSIDENTS



À la résidence Le Samoa,  
*vous êtes bien  
chez vous!*



Ce guide d'accueil est extrait et adapté du guide de la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées, en collaboration avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

# Table des matières

---

**05** **Mot de la directrice générale intérimaire**

**06** **Mandala Santé : un gage de qualité**

**07** **Le Samoa, une île en ville**

**08** **Les documents à fournir à votre arrivée**  
08 Les cartes  
08 Les ordonnances médicales  
08 Les directives médicales anticipées (DMA)  
08 Les changements d'adresse à effectuer, si nécessaire

**09** **Votre milieu de vie**  
09 Votre chambre  
10 Les salons, l'aménagement extérieur et les autres lieux publics  
10 La sécurité  
10 Le téléphone, la câblodistribution et Internet

**11** **Votre contribution financière**  
11 Les coûts en ressource intermédiaire  
11 Les produits d'hygiène personnelle

**12** **Les services offerts par la ressource**  
12 L'alimentation  
12 Les services de soutien ou d'assistance  
12 La prévention des infections  
13 L'entretien ménager  
13 Vos vêtements et leur entretien  
13 Votre argent et vos objets de valeur  
13 L'animation et les loisirs  
13 Les services de coiffure et de soins de pieds  
13 Le transport

## **14 Les services cliniques et professionnels offerts par le CIUSSS de la Capitale-Nationale**

- 15 Les soins infirmiers
- 15 Les services sociaux
- 15 Les services de réadaptation

## **16 Autres services**

- 16 Le service de pharmacie
- 16 Les suivis médicaux

## **17 La vie en ressource intermédiaire**

- 17 Votre famille et vos proches
- 17 Votre intimité
- 17 Les animaux
- 17 Les pourboires et les cadeaux
- 18 Les sorties temporaires
- 18 Le tabac, l'alcool et les drogues

## **19 La qualité des services**

- 19 Le code d'éthique
- 19 Le comité des usagers et le comité des résidents
- 20 Communiquer ses insatisfactions

## **21 L'adaptation en ressource intermédiaire**

- 21 Des réactions possibles à votre arrivée

## **22 Information pour les proches**

- 22 Des réactions humaines
- 22 Comment favoriser l'adaptation de votre proche
- 23 Suggestions d'activités
- 23 Quelques petites douceurs à apporter

## **24 Notes, questions et commentaires**

## **25 Annexe**

- 25 Les règlements

**Mot de la directrice générale intérimaire**

# Bienvenue!

---

## **À la résidence Le Samoa, vous êtes bien chez vous!**

C'est avec plaisir que nous vous accueillons, vous et vos proches, dans votre nouveau milieu de vie, où l'approche humaine est au cœur de notre raison d'être. Tout en respectant les émotions que vous ressentez face à ce changement important dans votre vie, nous tenterons de faciliter votre intégration et votre adaptation à votre nouvelle demeure, afin que vous viviez cette étape avec sérénité.

Ce guide d'accueil, qui priorise les informations utiles lors de votre arrivée, est mis à votre disposition et à celle de vos proches.

Nous espérons que vous apprécierez l'atmosphère et les services offerts dans notre milieu : nous mettrons tout en œuvre pour que vous trouviez ici une qualité de vie agréable, une ambiance familiale et un environnement chaleureux, où vous vous sentirez comme à la maison. Nous sommes dévoués à votre bien-être et à votre santé. C'est donc avec courtoisie que notre personnel sera attentif à vos besoins. N'hésitez pas à lui en faire part!

**Au nom de la direction, de notre personnel, de notre médecin et de nos bénévoles, je vous souhaite la plus cordiale bienvenue, dans un milieu où il fait bon vivre!**



*Emilie Choquet*

Emilie Choquet

Directrice générale de la résidence Le Samoa



# Mandala Santé : un gage de qualité

## Le Samoa fait fièrement partie du Groupe Mandala Santé

Chère résidente,  
Cher résident,

Chez Mandala Santé, lorsqu'on imagine, conçoit et développe un projet d'hébergement, on se pose deux questions fondamentales :

- Est-ce que nous ferions cela, chez nous?
- Si oui, le ferait-on de cette façon à la maison?

C'est en suivant cette philosophie que nous parvenons à proposer des milieux de vie qui visent le mieux-être, une vie en commun harmonieuse ainsi que le respect de chacun et de ses habitudes de vie.

J'espère de tout cœur que vous vous plairez dans notre grande famille et que vous vous sentirez bien chez vous!



Pierre Bélanger  
Chef de la direction de Mandala Santé



« **Mandala** » signifie « cercle » dans plusieurs cultures orientales. Par extension, il désigne une sphère, un environnement ou une communauté. Sa représentation harmonieuse et colorée exprime l'ensemble des rayonnements de nos consciences sensorielles et mentales.

*Communauté, couleur, harmonie, sens, intelligence...* voilà qui ressemble à ce que nous sommes : des résidences chaleureuses à l'écoute des besoins médicaux, sociaux et humains de gens qui ont tant contribué à notre société!

### Notre mission

Offrir aux aînés des espaces de vie réinventés centrés sur la satisfaction et l'évolution des besoins sociaux et de santé, de la paix d'esprit de leurs proches et du bien-être des gens qui en prennent soin.

### Notre vision

Être un acteur influent dans l'évolution de l'hébergement pour les aînés

### Nos valeurs

Si les personnes qui vivent, travaillent et visitent nos espaces de vie les apprécient autant, c'est que les valeurs suivantes inspirent nos réflexions et guident nos actions :

- Bienveillance
- Imputabilité
- Engagement
- Collaboration
- Ouverture

# Le Samoa, une île en ville

---

## **Les gens qui ont tant donné à la société doivent recevoir beaucoup**

Le respect, la bienveillance et la dignité imprègnent l'ensemble des relations qui animent notre résidence, où les critères de qualité de services et de sécurité priment. Le Samoa est donc une collectivité familiale, heureuse et libre, où l'humain passe avant tout.

## **Pourquoi on s'y sent chez soi?**

- Chaque milieu de vie autonome réunit un maximum de 16 résidents selon leurs besoins en soins de santé et leurs affinités.
- Chaque employé est dédié au même groupe de résidents pour affiner les soins et l'esprit de famille.
- Nous considérons la perte d'autonomie comme une étape normale de la vie et l'approchons avec respect et bienveillance.
- Chaque chambre donne sur des espaces de vie communs (salon, cuisine ou salle à manger).
- Les résidents, leurs proches et le personnel forment la famille de la résidence Le Samoa. Chacun participe à son milieu de vie par sa personnalité, son histoire, ses souvenirs, ses champs d'intérêts et autres.
- Nos résidents décident de ce qui est bon pour eux en collégialité.

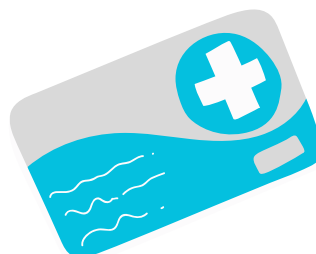
# Les documents à fournir à votre arrivée

## Les cartes

- Carte d'assurance maladie
- Carte ou numéro d'assurance sociale
- Carte des hôpitaux fréquentés

S'il y a lieu :

- Carte du transport adapté



## Les ordonnances médicales

Dans le cas où vous venez de quitter votre domicile, vous devez avoir la liste de vos médicaments fournie par votre pharmacien.

## Les directives médicales anticipées (DMA)

Les directives médicales anticipées (DMA) consistent en un écrit par lequel une personne majeure et apte à consentir à des soins indique à l'avance les soins médicaux qu'elle accepte ou refuse de recevoir dans le cas où elle deviendrait inapte à consentir lors de situations cliniques précises. Si vous avez rédigé des DMA, il est important d'en informer votre intervenant-pivot du CIUSSS, qui fera le suivi auprès du médecin.

Les directives médicales anticipées découlent de la Loi concernant les soins de fin de vie.

## Les changements d'adresse à effectuer, si nécessaire

- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Aide sociale)
- Service Canada (Sécurité de la vieillesse)
- Régie de l'assurance maladie du Québec
- Régie des rentes du Québec
- Autres changements, selon les activités
- Différents abonnements (journaux, magazines, Internet, etc.), s'il y a lieu

### Gestion du courrier postal

Si le degré d'autonomie des résidents le permet, le courriel postal leur est distribué.

Les familles qui souhaitent effectuer la gestion du courrier peuvent en faire la demande à la direction.



# Votre milieu de vie

---

La ressource intermédiaire Le Samoa travaille en partenariat avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale afin de vous offrir des services et un milieu de vie adaptés à vos besoins, au maintien de votre autonomie et de vos capacités. Vous pouvez donc y poursuivre vos activités dans un cadre sécuritaire et dans une ambiance chaleureuse et conviviale.

Plusieurs services adaptés vous sont offerts; ils comprennent entre autres :

- Des services d'hébergement incluant les repas et l'entretien ménager;
- Des services d'assistance pour assurer le maintien de votre autonomie fonctionnelle afin de répondre aux besoins déterminés dans votre plan d'intervention (ex. : aide au déplacement, soins d'hygiène);
- Des services d'évaluation et de suivi professionnels : psychosociaux, soins infirmiers, réadaptation, nutrition;
- Des activités qui tiennent compte de vos goûts et de vos capacités.

## Votre chambre

À votre arrivée, votre chambre est meublée. Elle est suffisamment grande pour y installer vos appareils électroniques (téléviseur, ordinateur, radio). Nous vous encourageons à personnaliser votre chambre en vous entourant d'objets familiers tels que des tableaux, des bibelots, des photos, etc. Les supports muraux de téléviseurs sont interdits et seule l'utilisation de clous de finition est acceptée pour les cadres. Les appareils électroménagers tels que cafetière, bouilloire et four micro-ondes sont interdits.

Si vous voulez ajouter d'autres meubles ou les disposer différemment, vous devez d'abord obtenir l'approbation du répondant de la ressource. Celui-ci doit veiller à ce que l'aménagement de votre chambre demeure sécuritaire et ne nuise ni à vos déplacements ni à ceux du personnel. Les projets de décoration plus importants doivent d'abord être discutés avec le répondant de la ressource.

Pour des raisons de santé, de sécurité ou de bien-être collectif, il peut arriver que nous devions vous reloger dans une autre chambre, selon les besoins. Cette décision se prend avec vous, votre représentant, la ressource et l'équipe clinique.

## Les salons, l'aménagement extérieur et les autres lieux publics

Différents espaces sont aménagés dans le but de favoriser la vie communautaire et sociale (ex. : cour extérieure, balcon, salon, salle à manger, salle de séjour, bistro).



### La sécurité

La ressource intermédiaire Le Samoa est responsable de mettre en place les mesures de sécurité requises et doit vous informer des procédures en vigueur. En cas de bris d'équipement, veuillez aviser la réceptionniste de la ressource dès que possible pour qu'elle puisse gérer la situation dans des délais raisonnables afin d'assurer votre sécurité.

### Le téléphone, la câblodistribution et Internet

L'installation et l'utilisation de ces services dans votre chambre sont à vos frais. La ressource fournit un téléviseur avec câble dans les aires communes de chaque unité de vie. Vous devez vous présenter à la réception pour l'adhésion aux services dans votre chambre.

### Accessibilité

L'accès à la résidence ainsi qu'aux unités de vie est sécurisé.

La réception est ouverte de **8 h 30 à 18 h**, tous les jours.

Pour accéder à la résidence en dehors des heures d'ouverture de la réception, les visiteurs doivent sonner à la porte. Les membres des familles qui souhaitent obtenir une carte d'accès magnétique pour entrer de façon autonome peuvent en faire la demande à la direction. Un engagement écrit est exigé. Un maximum de trois (3) cartes d'accès magnétiques peuvent être remises aux membres d'une même famille.

Les résidents peuvent également obtenir une carte d'accès magnétique, si leur condition et leur aptitude le permet.

# Votre contribution financière

## Les coûts en ressource intermédiaire

La contribution financière de l'utilisateur<sup>1</sup> est calculée par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) en vertu du Règlement sur la contribution des usagers pris en charge par les ressources intermédiaires (L.R.Q., chapitre S-4.2, r. 7). Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter le dépliant de la RAMQ ainsi que le document « Perception des frais d'hébergement, ressources intermédiaires » qui se trouvent dans votre pochette d'accueil.

Quelques semaines après votre arrivée dans la ressource, la RAMQ vous transmettra un avis de décision concernant le montant de votre contribution mensuelle. Vous pourriez être admissible à une exonération partielle en fonction de vos liquidités, des biens que vous possédez, de vos revenus mensuels et de votre situation familiale. Pour le savoir, nous vous invitons à consulter votre intervenant-pivot ou à communiquer directement avec la RAMQ (1 866 237-8311).

Votre contribution mensuelle est payable au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Pour ce faire, votre intervenant social attribué à votre dossier, vous invitera à remplir le formulaire « Adhésion au débit préautorisé », vous y joindrez un spécimen de chèque.

## Les produits d'hygiène personnelle

La ressource fournit les produits d'hygiène suivants : papier hygiénique, papiers mouchoirs, dentifrice, savon, shampoing, déodorant, rasoirs, crème de corps et savon à lessive.

Les produits d'incontinence (ex. : culottes de protection) sont fournis par le CIUSSS de la Capitale-Nationale.



.....  
<sup>1</sup> Un outil de simulation du calcul de la contribution financière est disponible sur le site Web de la RAMQ. Il vous permettra d'estimer votre contribution.

(<https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/hebergement-ressource-intermediaire>)

# Les services offerts par la ressource

## L'alimentation

La ressource intermédiaire Le Samoa offre des collations et des repas variés, équilibrés, préparés selon le Guide alimentaire canadien, qui tiennent compte de votre état de santé, de vos allergies ou de votre diète, s'il y a lieu. Tous les repas sont servis à la salle à manger de l'unité de vie. Si votre condition de santé le requiert, votre repas peut vous être servi à votre chambre.

**CHOIX • QUALITÉ • DIVERSITÉ**

**Déjeuner** : 6 h 30 à 8 h 45

**Dîner** : 11 h 15 à 12 h 30

**Souper** : 16 h 15 à 17 h 30



## Les services de soutien ou d'assistance

La ressource intermédiaire Le Samoa offre des services continus de soutien et d'assistance 24 heures sur 24. Ses employés s'assurent en tout temps de votre bien-être et de votre sécurité. Ils voient à votre confort et à vos besoins et vous soutiennent dans vos activités de la vie quotidienne telles que :

- Les soins d'hygiène;
- L'aide à l'habillement et au déplacement;
- La distribution ou l'administration de la médication, etc.

## La prévention des infections

Comme vous vivez en communauté, le risque de transmission d'infections est plus élevé qu'à domicile. Le meilleur moyen de s'en protéger demeure le lavage des mains. Notre ressource intermédiaire est équipée de distributeurs de produits antiseptiques. Utilisez-les souvent, particulièrement avant de manger.

Malgré tous les efforts, plusieurs résidents peuvent présenter les mêmes symptômes au même moment. Des mesures particulières pourraient alors être appliquées afin d'assurer votre protection et celle de vos proches. Nous vous tiendrons informés de l'évolution de la situation et solliciterons, au besoin, votre collaboration pour limiter le risque de contagion.

## L'entretien ménager

La ressource intermédiaire Le Samoa assure l'entretien régulier de votre chambre et de son mobilier.

## Vos vêtements et leur entretien

Dans le but d'éviter des chutes ou d'éventuelles blessures, nous vous recommandons de choisir des vêtements qui ne sont pas trop longs ainsi que des chaussures antidérapantes. Nous vous invitons aussi à prévoir des vêtements faciles d'entretien, c'est-à-dire lavables et pouvant être séchés à la machine, sans précaution particulière. Nous vous demandons de bien identifier les vêtements.

La ressource se charge de l'entretien de vos vêtements. Vous pouvez aussi choisir de faire leur entretien ou de le confier à un proche. Une laveuse et une sècheuse sont mises à votre disposition à cet effet.

## Votre argent et vos objets de valeur

Nous vous suggérons de ne garder que l'argent nécessaire pour vos dépenses courantes (ex. : coiffeuse, loisirs, petites gâteries). La ressource peut vous aider dans votre gestion financière selon votre autonomie ou vos besoins. Elle peut aussi conserver, à votre demande, votre argent pour vos dépenses personnelles.

En ce qui a trait à vos objets de valeur, ils demeurent sous votre responsabilité en tout temps. Nous vous recommandons

de contracter une assurance personnelle. Sauf exception, la résidence ne peut être tenue responsable des bris, des pertes ou des vols.

## L'animation et les loisirs

La ressource est responsable de l'animation du milieu. Elle organise différentes activités intérieures et extérieures en tenant compte des limites et des forces de chacun des résidents. Elle favorise l'accès à des activités de loisirs et à la vie communautaire.

## Les services de coiffure et de soins de pieds

Vous pouvez obtenir les services d'une coiffeuse ou d'une infirmière spécialisée en soins de pieds. Toutefois, ces services sont à vos frais.

## Le transport

Pour vos visites chez le médecin, à l'hôpital ou pour d'autres suivis de santé, la ressource intermédiaire Le Samoa est responsable d'organiser les transports et l'accompagnement.



# Les services cliniques et professionnels offerts par le CIUSSS de la Capitale-Nationale

---

Les professionnels du CIUSSS de la Capitale-Nationale :

- De la détermination de vos besoins et des interventions que devra effectuer le personnel de la ressource intermédiaire et celui du CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- De l'assignation d'un intervenant-pivot qui sera votre interlocuteur privilégié pour répondre à toutes vos questions ou préoccupations;
- De votre évaluation et du suivi par des professionnels de la santé et des services sociaux tels que du personnel infirmier, des travailleurs sociaux ou des techniciens en éducation spécialisée;
- De l'élaboration d'un plan d'intervention à la suite d'une évaluation de vos besoins. Le plan d'intervention est un des moyens de communication entre l'intervenant, vous et vos proches. Il traduit les besoins, les objectifs ainsi que les moyens d'intervention qui seront utilisés. Il est mis à jour minimalement une fois par année ou selon l'évolution de vos besoins;
- De l'accès à des services de physiothérapie, d'ergothérapie ou de nutrition, au besoin;
- De l'application, par l'intervenant, du processus de suivi de la qualité, des services offerts aux usagers par la ressource.



## Les soins infirmiers

Les infirmières et les infirmières auxiliaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale offrent, au besoin, les soins nécessaires aux usagers de la ressource.

S'il y a lieu, le personnel infirmier joindra votre médecin ou votre pharmacien dans la communauté ou s'adressera à d'autres professionnels de l'équipe du CIUSSS de la Capitale-Nationale, par exemple le travailleur social, le physiothérapeute, le nutritionniste, l'ergothérapeute ou le technicien en éducation spécialisée.

## Les services sociaux

Un intervenant social du CIUSSS de la Capitale-Nationale peut aussi répondre à vos différents besoins et vous offrir :

- Un accompagnement lors de votre processus d'intégration;
- Un soutien lors de la détermination de vos besoins et de vos préférences; il peut contribuer à l'élaboration de votre Plan d'intervention;
- Une aide pour la gestion de votre intégration et votre adaptation à la vie communautaire de la ressource;
- Un soutien, selon vos besoins, dans vos démarches financières.

## Les services de réadaptation

Les membres de l'équipe de réadaptation offrent leurs services lorsque votre intervenant-pivot en fait la demande. De façon générale, ces services répondent à différents besoins :

- Améliorer ou maintenir vos aptitudes;
- Compenser vos incapacités et diminuer vos situations de handicap;
- Adapter votre environnement pour favoriser votre autonomie (ex. : adaptation de votre salle de bain pour la rendre plus sécuritaire lors des soins d'hygiène, ajustement de votre aide à la marche, etc.);
- Enseigner des techniques particulières pour vous aider dans vos déplacements.



# Autres services

---



## Le service de pharmacie

La ressource intermédiaire Le Samoa travaille en collaboration avec votre pharmacien.

Le montant mensuel que vous devez déboursier pour vos médicaments correspond à la cotisation établie par le programme d'assurance médicaments de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). Il varie d'une personne à l'autre en fonction de ses revenus. Vous devrez également payer les médicaments prescrits par votre médecin qui ne sont pas couverts par la RAMQ. La pharmacie entrera en contact avec vous, pour les modalités de paiements.

## Les suivis médicaux

À votre arrivée en ressource intermédiaire, c'est votre médecin de famille qui assure votre suivi médical. Comme il vous connaît généralement depuis plusieurs années, il peut offrir un suivi médical plus approprié à votre condition.

Si vous n'êtes plus en mesure de vous rendre chez votre médecin ou si ce dernier ne fait pas de visite à la ressource, l'intervenant-pivot peut vous aider à trouver un médecin.





# La vie en ressource intermédiaire

La ressource intermédiaire Le Samoa étant maintenant votre milieu de vie, votre « chez-vous », nous souhaitons que vous puissiez vous y sentir comme à la maison. Toutefois, puisque la ressource intermédiaire Le Samoa est aussi un milieu communautaire, le respect des habitudes de vie de chacun y est primordial.

## **Votre famille et vos proches**

Vos proches sont toujours les bienvenus. Ils sont pour nous de précieux collaborateurs qui peuvent participer aux différentes rencontres organisées par les intervenants et vous accompagner lors de vos rendez-vous et sorties. C'est ensemble que nous pourrons créer un milieu de vie où on se sent comme à la maison.

## **Votre intimité**

Vous avez droit à votre intimité, à votre vie affective et sexuelle. Cette intimité est rendue possible par le caractère privé de votre chambre.



## **Les animaux**

Nous ne disposons pas des conditions vous permettant de vivre avec votre animal de compagnie.

Nous vous suggérons de le confier à une personne de votre entourage où vous pourrez lui rendre visite. La ressource intermédiaire Le Samoa croit en la zoothérapie : vous croiserez certains animaux qui font partie de la famille.

## **Les pourboires et les cadeaux**

Les pourboires et les cadeaux pour le personnel, les bénévoles ou les stagiaires ne sont pas permis afin d'éviter les conflits d'intérêts. Si vous tenez à exprimer votre reconnaissance, vous pouvez offrir une carte ou une lettre ou faire un don à une des fondations rattachées au CIUSSS de la Capitale-Nationale.

## Les sorties temporaires

Lorsque vous prévoyez une sortie, vous devez informer le personnel de la ressource et lui indiquer l'heure de votre départ et celle de votre retour. De cette façon, il sera en mesure de vous remettre, s'il y a lieu, votre médication avant votre départ.

## Le tabac, l'alcool et les drogues

Afin de favoriser un environnement sain et sécuritaire dans la ressource, vous ne pouvez fumer la cigarette que dans les fumoirs aménagés à cette fin, situés au 2e et au 4e étage, conformément à la Loi concernant la lutte contre le tabagisme.

Les fumoirs sont strictement réservés aux résidents. Autrement, il est interdit de fumer à l'extérieur de la ressource à moins de 9 mètres de la bâtisse. La cigarette électronique est considérée comme un produit du tabac. Par conséquent, les mêmes règles s'appliquent.

La consommation d'alcool est permise, pourvu qu'elle ne nuise pas à la tranquillité des lieux et qu'elle ne cause aucun préjudice à quiconque. À cet effet, vous devez respecter le cadre de vie de la ressource.

La consommation de drogues est interdite, mais consommer du cannabis à des fins médicales ou récréatives est permis. Celle-ci doit être discutée avec les intervenants et les responsables de la ressource, afin de respecter les lois entourant la consommation de cannabis.

# La qualité des services

---

## Le code d'éthique

Pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale, le code d'éthique est « un engagement collectif qui guide nos actions dans le respect des droits des usagers et la reconnaissance des responsabilités de tous. » Le code d'éthique s'adresse :

- Aux usagers, aux résidents et à leurs proches;
- À toute personne qui œuvre au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- Aux partenaires\* du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Le personnel de la résidence Le Samoa adhère également au code d'éthique de Mandala Santé. Ce code d'éthique reflète les valeurs préconisées par l'organisation et son personnel s'engage ainsi à respecter les droits des résidents. Il leur offre des soins et des services de qualité, continus, empreints de sollicitude, d'empathie et de civilité et contribue ainsi à leur bien-être.

## Le comité des usagers et le comité des résidents

Le comité des usagers a comme objectifs le maintien et l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des résidents du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ses principales fonctions sont :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts individuels ou collectifs des usagers auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire déposer une plainte conformément aux sections I, II et IV, du chapitre 3, du titre II, de la Loi.

À la ressource intermédiaire Le Samoa, un comité des résidents représente les personnes âgées en perte d'autonomie. Si vous avez besoin de soutien ou d'accompagnement, veuillez vous adresser au répondant de la ressource, afin d'obtenir la liste des membres du comité.

\* Personnes en contrat avec l'établissement pour les ressources d'hébergement ou œuvrant pour le bien de l'établissement.

## Communiquer ses insatisfactions

Le personnel de la résidence Le Samoa mettra tout en œuvre afin de vous offrir des services de qualité, tout en respectant vos droits. Si toutefois vous étiez insatisfait(e), vous êtes invité(e) à nommer votre insatisfaction à la personne impliquée ou à l'équipe de direction, afin que la situation soit rectifiée.

### Le droit de porter plainte

Si vous n'êtes pas satisfait(e) des solutions proposées, vous pouvez communiquer avec le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services aux coordonnées suivantes :



Commissariat aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS de la Capitale-Nationale  
2915, avenue du Bourg-Royal  
Québec (Québec) G1C 3S2



**Téléphone :**  
418 691-0762  
1 844 691-0762 (sans frais)



**Courriel :**  
commissaire.plainte.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca



Vous pouvez également être assisté(e) et accompagné(e) par :

- Un parent, un(e) ami(e) ou quelqu'un en qui vous avez confiance;
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région (CAAP) au 1 877 767-2227 (sans frais) ou en visitant le [www.fcaap.ca](http://www.fcaap.ca);
- La ligne Info-Abus Aînés au 1 888 489-2287 (service gratuit et confidentiel).

### En cas d'insatisfaction : une étape de plus pour vous aider

Tout(e) résident(e) ou, le cas échéant, son (sa) représentant(e), qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen d'une plainte, peut s'adresser au Protecteur du citoyen.



**Bureau de Québec**  
800, place D'Youville  
19e étage  
Québec (Québec) G1R 5Y4



**Téléphone :** 418 643-2688  
**Sans frais :** 1 800 463-5070



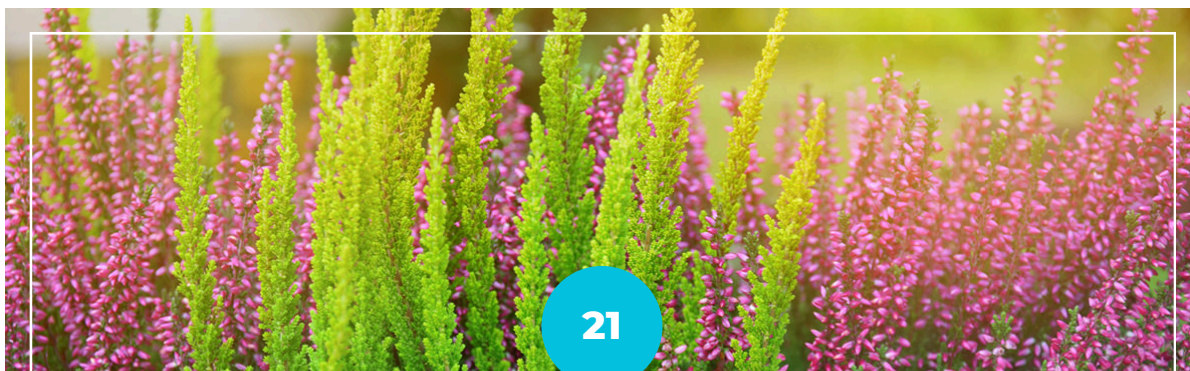
**Courriel :**  
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

# L'adaptation en ressource intermédiaire

L'intégration dans une ressource intermédiaire nécessite une période d'adaptation. Il est possible que vous et vos proches viviez alors des émotions diverses et réagissiez de manière inhabituelle. Vous pouvez compter sur le personnel de la ressource et du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour vous soutenir durant cette période. Cette section du guide vise à vous aider à mieux comprendre ces émotions et les comportements qu'elles provoquent.

## Des réactions possibles à votre arrivée

- Colère
- Soulagement ou anxiété
- Meilleur sommeil ou sommeil perturbé
- Meilleur appétit ou perte d'appétit
- Sentiment de sécurité
- Sentiment d'insécurité et méfiance
- Désorientation
- Désir de retourner chez soi
- Tristesse, pleurs, isolement
- Attitudes et humeurs changeantes
- Sentiment d'impuissance
- Sentiment d'une perte de liberté
- Diminution ou perte du goût de vivre
- Refus de collaborer aux soins d'hygiène ou de participer aux activités
- Peur de déranger
- Réactions négatives envers d'autres résidents
- Nombreux appels téléphoniques à vos proches



# Information pour les proches

## Des réactions humaines

Il est possible que l'intégration en ressource intermédiaire de votre proche vous fasse vivre plusieurs émotions parfois contradictoires. Ne vous jugez pas. Ces émotions ne sont ni bonnes ni mauvaises, elles sont humaines.

- Soulagement
- Sentiment de sécurité
- Sentiment du devoir accompli
- Sentiment de liberté
- Culpabilité
- Sentiment d'échec relativement à votre rôle
- Impuissance
- Ambivalence quant à la ressource
- Tristesse
- Manque de confiance envers le personnel
- Impression d'abandonner votre proche
- Sentiment d'inutilité



## Comment favoriser l'adaptation de votre proche

- Visitez votre proche aussi souvent que vous le pouvez.
- Aidez votre proche à personnaliser sa chambre.
- Partagez des souvenirs.
- Prenez un repas avec votre proche (vous adresser au répondant de la ressource).
- Visitez ensemble la ressource intermédiaire.
- Encouragez votre proche à poursuivre ses activités quotidiennes.
- Faites des activités avec votre proche.
- Favorisez les rencontres avec d'autres résidents.
- Encouragez votre proche à participer aux activités et accompagnez-le, si possible.
- Écoutez votre proche. En cas de problème, cherchez des solutions avec lui et l'équipe de soins.
- Répondez franchement à ses questions.
- Avisez les intervenants si vous constatez que votre proche a peur de déranger.
- Témoignez-lui de la tendresse.

## Suggestions d'activités

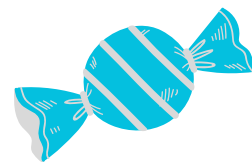
Lors de vos visites, il peut être profitable pour votre proche de faire des activités variées. Voici donc quelques suggestions :

- Rappelez-lui des événements importants en apportant des photos ou des objets personnels.
- Amenez les petits-enfants.
- Bercez-vous à ses côtés.
- Tenez-lui la main.
- À l'occasion, aidez à faire sa toilette (coiffure, rasage, maquillage, etc.).
- Lisez à haute voix les nouvelles du journal ou feuillotez des revues ensemble.
- Parlez-lui de vos vies, de vos activités ou de l'actualité.
- Écoutez de la musique ou partagez vos talents si vous êtes musicien.
- Chantez ensemble.
- Jouez aux cartes ou faites des casse-têtes ensemble.
- Fournissez-lui le matériel nécessaire pour que votre proche s'adonne à certains passe-temps (ex. : lecteur de CD de musique, cahiers de mots mystères, abonnement à un journal ou à une revue).
- Accompagnez votre proche pour des sorties extérieures, selon ses capacités : balade en voiture, visite de son quartier, repas chez vous, au restaurant ou dans son milieu de vie, promenade dans un parc.
- Profitez des cours extérieures aménagées pour les usagers et leurs proches.
- Assurez son confort : massage, crème hydratante. Remplacez ses oreillers.
- Respectez ses silences.
- Encouragez votre proche à participer aux activités de la ressource.



## Quelques petites douceurs à apporter

- Carnet d'adresses
- Liste de numéros de téléphone
- Photos de famille
- Gâteries, bonbons, biscuits, etc.







# Les règlements

---

La Direction et le personnel de la résidence ont pour mission d'offrir un milieu de vie confortable, stimulant et sécuritaire à tous ses résidents. Pour ce faire, Il est important que tous les résidents respectent certaines règles de vie au sein de l'établissement, et ce, dans le respect de leurs droits.

## 1. Droits du résident

- a) Le résident a le droit de ne pas être entravé de façon importante dans la jouissance raisonnable de sa chambre. La direction et ses employés ne doivent pas harceler, gêner, contraindre ni menacer le résident.
- b) Le résident a le droit au respect et à des conditions de vie de qualité, ce qui comprend le droit à la dignité et à la vie privée.
- c) Le résident a le droit qu'on lui délivre une chambre en bon état d'habitabilité, conforme aux normes de salubrité et de sécurité.

## 2. Respect d'autrui

Le résident ne doit pas harceler, gêner, contraindre ni menacer la direction, les employés et les autres résidents.

Le résident ainsi que ses visiteurs doivent, par respect des autres résidents, éviter de faire trop de bruit dans une chambre et dans les aires communes de la résidence.

## 3. Appareils de plomberie

Les toilettes, éviers, baignoires et autres appareils de plomberie ne doivent servir qu'aux fins pour lesquelles ces appareils ont été conçus. Il est interdit d'y jeter des ordures, des rebuts, des détritrus, des chiffons, des cendres ou toute autre substance ou objet. Le résident sera responsable de tout dommage et des dépenses découlant de l'abus ou de l'utilisation inhabituelle ou déraisonnable par le résident ou par un invité, de tout appareil de plomberie, y compris mais de façon non limitative, les toilettes, les douches ou les éviers. Il est interdit de laisser couler l'eau, à moins d'une utilisation réelle dans la chambre.

## **4. Fenêtres**

Le résident doit porter une attention particulière pour éviter de laisser les fenêtres ouvertes de façon à laisser entrer la pluie, la neige ou le froid. Le résident est responsable de s'assurer que les radiateurs ne gèlent pas, soit parce que les fenêtres ont été laissées ouvertes ou parce que les radiateurs sont éteints par temps froid. La résidence tiendra le résident responsable des coûts de réparation ou de remplacement des radiateurs gelés et des tuyaux qui s'y rattachent, ainsi que tout autre dommage occasionné par le résident, ou tout invité, qui ne se conforme pas à cette section. Le résident sera responsable auprès des autres résidents de la résidence de tout dommage occasionné à leurs biens par le radiateur gelé dans la chambre du résident.

## **5. Serrures**

Il est interdit d'ajouter des serrures ou des verrous additionnels aux portes de la chambre. Les serrures existantes ne peuvent être modifiées.

## **6. Utilisation d'appareils d'aide à la mobilité**

Le résident ne doit pas remiser un fauteuil roulant ou une marchette dans les aires communes de la résidence. De tels appareils ne doivent pas être laissés à l'extérieur de la chambre ou de l'espace de rangement du résident, le cas échéant, sans l'autorisation préalable de la direction.

Quant aux appareils électriques assurant la mobilité (trporteur ou autre), lorsque permis par la résidence, le résident est tenu de respecter les directives suivantes :

- a) Le résident doit faire usage de son appareil de façon responsable, avec prudence et dans le respect de la santé, la sécurité et l'intégrité physique des autres résidents et du personnel de la résidence.
- b) Le résident ne peut stationner son appareil dans les couloirs de la résidence, à moins d'avoir reçu au préalable l'autorisation de la direction. Le résident ne peut stationner son appareil qu'aux endroits désignés et autorisés par la direction.
- c) Le résident qui cause un préjudice corporel ou matériel à autrui à la suite d'une conduite négligente de son appareil sera tenu de réparer ce préjudice. Dans les circonstances, le résident qui fait usage d'un tel appareil devra souscrire et maintenir les polices d'assurance appropriées pour le dommage matériel et la responsabilité civile.

À défaut de respecter ces directives concernant l'usage d'un appareil électrique assurant la mobilité du résident, la direction peut retirer au résident le privilège de circuler dans la résidence à l'aide de son appareil.

## **7. Installations électriques et autres**

Il est interdit au résident d'installer un système de climatisation, un système de câblodistribution ou tout autre système sans l'autorisation préalable de la direction. Il est interdit au résident d'installer du câblage électrique, des installations électriques ou une antenne parabolique sans l'autorisation préalable de la direction, à moins d'une entente prévue à cet effet.

## **8. Détecteurs de fumée**

Il est interdit au résident d'altérer, d'ajuster ou de modifier de quelque façon que ce soit le(s) détecteur(s) de fumée de la chambre fourni(s) par la résidence, d'y enlever les piles ou de déconnecter les fils électriques. Le résident doit aviser la direction immédiatement en cas de mauvais fonctionnement du détecteur de fumée.

## **9. Système d'appel d'urgence**

Le résident doit utiliser le système d'appel d'urgence - installé dans la chambre ou ailleurs dans la résidence - seulement en cas d'urgence.

## **10. Clés et cartes d'accès**

Toute reproduction des clés remises au résident pour accéder à la chambre et à la résidence est interdite, à moins d'autorisation préalable de la direction. Le résident doit remettre à la direction toutes les clés et les cartes d'accès à la chambre et à la résidence à la fin de l'hébergement, incluant les clés et les cartes d'accès en possession d'autres personnes (famille, amis, mandataire et autres).

## **11. Affichage**

Il est interdit d'inscrire, de peindre ou de fixer des affiches sur la résidence (à l'intérieur comme à l'extérieur), sans l'approbation préalable de la direction.

## **12. Contaminants et substances dangereuses**

Le résident ne doit pas apporter ou permettre que l'on apporte tout contaminant ou substance nocive, dangereuse, inflammable ou toxique dans la chambre ou dans tout autre lieu dans la résidence, ses aires communes ou ses environs.

## **13. Peinture**

Il est interdit au résident de peindre ou de tapisser une section de sa chambre sans obtenir l'autorisation préalable de la direction.

## **14. Code vestimentaire**

À moins d'exception, le résident doit toujours être vêtu convenablement lors de ses déplacements dans la résidence et lorsqu'il se présente dans les aires communes et la salle à manger.

## **15. Relations avec les employés**

Le résident reconnaît que la résidence a une politique interdisant à ses employés de recevoir des pourboires ou des cadeaux de la part des résidents. Par conséquent, la remise ou le paiement d'un pourboire par le résident pour des services rendus par les employés est formellement interdite.

La résidence a également une politique interdisant aux employés d'offrir aux résidents leurs services à l'extérieur des heures de travail. Le résident reconnaît qu'il est donc interdit de retenir les services d'un employé de la résidence à l'extérieur de son quart de travail.

## **16. Dispositions générales**

Si le présent règlement de la résidence contient une disposition prohibée, toutes les autres dispositions de ce règlement demeurent en vigueur et continuent de lier les parties.

**À la résidence Le Samoa,  
vous êtes bien chez vous!**

---



7600, rue de la Gandolière  
Québec (Québec) G2J 0E2

418 476-2050

[www.residencelesamoa.ca](http://www.residencelesamoa.ca)