



Guide d'accueil du résident et de la famille



CHSLD de Sainte-Catherine



CHSLD de Saint-Jean-sur-Richelieu



CHSLD de Granby

DIRECTION GÉNÉRALE

Mars 2023

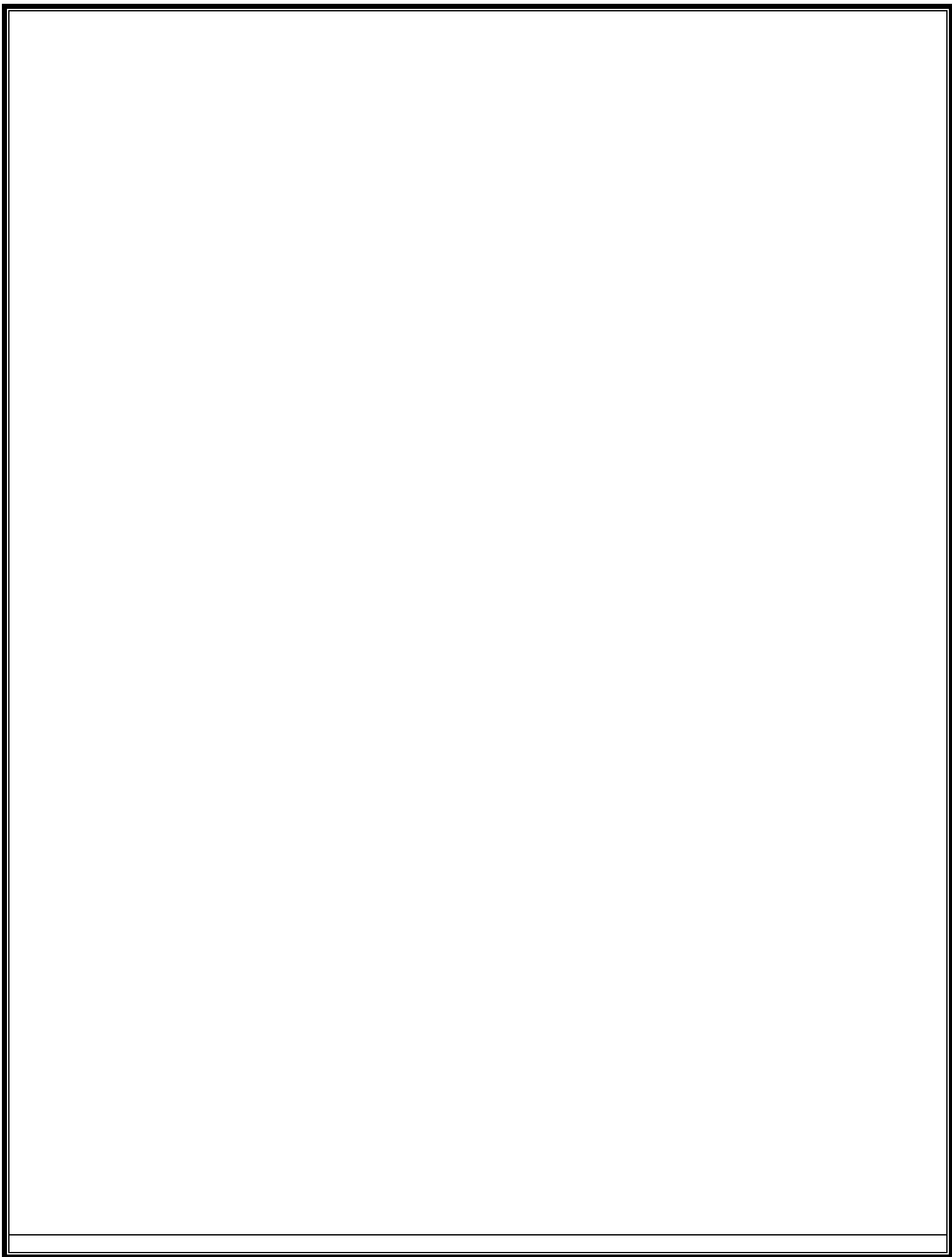




TABLE DES MATIÈRES

NOTRE MISSION.....	2
NOTRE PHILOSOPHIE	2
NOS VALEURS	3
1 LES SERVICES DU CHSLD.....	3
1.1 LES SERVICES DE SOINS DE SANTÉ ET D'ASSISTANCE	3
1.2 LES SERVICES MÉDICAUX	3
1.4 LE SERVICE DE PHARMACIE.....	4
1.5 LE SERVICE DE RÉADAPTATION PHYSIQUE	4
1.6 LE SERVICE DE NUTRITION CLINIQUE	4
1.7 LE SERVICE DES LOISIRS ET DU BÉNÉVOLAT	5
1.8 LE SERVICE DE SOINS SPIRITUELS	5
1.9 LE SERVICE PSYCHOSOCIAL.....	5
1.10 LE SERVICE ALIMENTAIRE	6
1.11 LE SERVICE DE COMPTABILITÉ.....	6
1.12 LE SERVICE D'ENTRETIEN DES VÊTEMENTS PERSONNELS DU RÉSIDENT	7
2 LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'HÉBERGEMENT.....	7
2.1 LE SERVICE DE COIFFURE.....	7
2.2 LES SOINS DE PIEDS	7
2.3 LES SERVICES DE TÉLÉPHONE, DE CÂBLE ET D'INTERNET.....	8
2.4 LES BESOINS SPÉCIAUX	8
3 L'HÉBERGEMENT	8
3.1 LA GESTION DES BIENS PERSONNELS DU RÉSIDENT	9
3.2 LES VÊTEMENTS	9
3.3 LES HEURES DE VISITE	10
3.4 L'AMÉNAGEMENT DES CHAMBRES	10
3.5 LA SALLE À MANGER DE L'UNITÉ	11
3.6 LA SALLE À MANGER DU REZ-DE-CHAUSSÉE.....	13
3.7 LA SALLE D'UNITÉ FAMILIALE.....	13
3.8 LES ZONES FUMEURS	13
4 LA BOÎTE À SUGGESTIONS.....	13
5 UNE APPROCHE SÉCURITAIRE POUR VOUS	13
6 LES COMMUNICATIONS.....	14
6.1 LA DEMANDE DE SERVICES PRIVÉS	14
6.2 LE LIEU D'AFFICHAGE DES COMMUNIQUÉS DESTINÉS AUX RÉSIDENTS ET À LEURS PROCHES	15
6.3 LA PRÉVENTION DES INFECTIONS.....	15
6.4 L'ENVIRONNEMENT	15
6.5 LES ANIMAUX DOMESTIQUES.....	15
6.6 LES ÉQUIPEMENTS.....	15
6.7 L'AIDE ET LE SOUTIEN AU DÉCÈS	16
6.8 LES MESURES DE SÉCURITÉ.....	16
7 LE COMITÉ DES RÉSIDENTS.....	16
7.1 LES TROIS FONCTIONS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS.....	16
7.2 LE MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS.....	17
7.3 LA BROCHURE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS.....	17
8 LE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES.....	17
8.1 LA DÉMARCHE EN CAS D'INSATISFACTION DES SOINS ET SERVICES.....	17
8.2 LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES	17
9 LA PROCÉDURE D'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ (art. 33, LSSSS).....	18
10 RÉFÉRENCES	19

NB. Dans le présent guide, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.



Nos valeurs

La passion du résident
Le bonheur
L'excellence
Le travail d'équipe
L'audace

LA PLUS CORDIALE BIENVENUE

C'est avec plaisir que nous vous accueillons au Centre d'hébergement et de soins de longue durée du Groupe Santé Nadon. Nous comptons vous offrir toutes les conditions nécessaires pour que votre nouveau milieu de vie soit agréable, rempli de bien-être, stimulant et à votre image, car vous êtes pour nous la personne la plus importante.

Vous êtes ici chez vous et nous ferons en sorte que ce milieu de vie vous ressemble. Votre famille et vos proches ont également une place importante au sein de notre établissement et c'est pourquoi nous les encourageons à s'impliquer avec nous pour contribuer à votre bien-être.

Pour développer ou maintenir votre autonomie, nous vous invitons à faire des choix selon vos goûts et à participer aux décisions qui vous concernent en tenant compte bien sûr de vos capacités.

Nous mettons à votre disposition ce guide d'accueil du résident et de la famille. Rédigé à votre intention et à celle de vos proches dans le but de faciliter votre intégration, ce guide devrait, nous l'espérons, répondre à la plupart de vos questions et vous faire connaître les services susceptibles de satisfaire vos besoins. Nous vous invitons à le lire attentivement dès le début de votre séjour.

En tout temps, n'hésitez pas à communiquer avec nous ou à vous informer auprès de la personne-ressource qui s'occupera de vous, et ce, pour toutes questions ou inquiétudes qui subsistent.

Au plaisir de vous rencontrer,

Perry Nadon
Président-directeur général



CHSLD de Sainte-Catherine
3065, boulevard Marie-Victorin
Sainte-Catherine (Québec) J5C 1Z3
Téléphone : 450-290-7646

www.chslsainte-catherine.com



CHSLD de Granby
80, rue Godue
Granby (Québec) J2J 2Z7
Téléphone : 450-305-7646

www.chsldgranby.com



CHSLD de Saint-Jean-sur-Richelieu
40, rue Labrèche
Saint-Jean-sur-Richelieu (Qc) J3B 0J3
Téléphone : 450-529-7646

www.chslsaint-jean.com

NOTRE MISSION

La mission des Centres d'hébergement et de soins de longue durée du Groupe Santé Nadon (CHSLD) est d'offrir, de façon temporaire ou permanente, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance; psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et de réadaptation aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel.

Dans le respect de vos différences, de vos goûts ainsi que de vos valeurs, le CHSLD met en place les conditions pour vous permettre de conserver le plus longtemps possible votre autonomie et de vous développer comme personne tant aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social que spirituel, et ce, dans un milieu de vie qui ressemble le plus possible à celui que vous avez connu, un milieu de vie chaleureux et sécuritaire.



C'est grâce à la complicité de la direction, des membres de votre famille, des employés que le CHSLD réussira à relever ce défi quotidien; nous nous efforcerons toujours d'être à l'écoute de vos besoins.

De par sa mission et son code d'éthique, qui traite de vos droits et responsabilités, le CHSLD s'engage à vous offrir des soins et des services de qualité, et ce, grâce à un personnel dévoué et compétent.

NOTRE PHILOSOPHIE

Afin de créer un environnement adapté, stimulant et centré sur le résident, sa raison d'être, le CHSLD adopte une philosophie qui se base sur différents éléments, dont une vision de l'âge adulte et de la vieillesse comme étant des étapes de la vie et non une maladie. Bien qu'il soit en perte d'autonomie, le résident est perçu comme un être unique qui poursuit son développement et surtout qui possède une expérience de vie et ses propres valeurs.

Aussi, nous axons notre philosophie d'intervention notamment sur :

- La liberté du résident de décider et de choisir.
- La préservation de son identité et de son estime de soi.
- L'importance de son confort.
- L'accompagnement du résident par les intervenants, en privilégiant la qualité des ressources humaines.
- Le respect de ses goûts et préférences.
- L'aide dans le maintien des liens significatifs.
- La volonté d'offrir une place de choix à la famille et aux proches en les impliquant dans le processus d'amélioration de la qualité de vie du résident.
- Le maintien et la promotion de l'autonomie chez le résident par une approche globale dont les dimensions biopsychosociales, culturelles et spirituelles, sont indissociables

Dans cette optique, la création d'un « milieu de vie » est supportée par une volonté de se questionner et d'améliorer de façon continue les pratiques, de favoriser la créativité et de rejoindre toutes les clientèles, surtout les plus défavorisées, entre autres, celles présentant des déficits cognitifs ou encore vivant de l'isolement.

NOS VALEURS

Nos valeurs représentent ce qui nous tient à cœur. Elles guident nos décisions et nos interventions et se définissent ainsi :

- La passion du résident
- Le bonheur
- L'excellence
- Le travail d'équipe
- L'audace

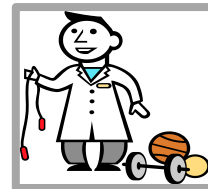
1 LES SERVICES DU CHSLD

Vous trouverez dans cette section les services offerts par le CHSLD. Mais avant tout, il est important d'obtenir votre consentement comme l'exige le ministère de la Santé et des Services sociaux, voilà donc pourquoi nous vous faisons remplir le formulaire :

- DG-18-A1 Formulaire de consentement

1.1 Les services de soins de santé et d'assistance

Les services de soins de santé et d'assistance sont les deux services majeurs du CHSLD. Un personnel compétent et qualifié assure l'ensemble des soins 24 heures par jour; l'équipe de soins est composée de l'infirmière, intervenante pivot de la coordination de vos soins et services, ainsi que de l'infirmière auxiliaire et de préposées aux bénéficiaires. Les équipes de soins sont sous la responsabilité d'une gestionnaire. C'est à cette responsable des soins infirmiers et services cliniques que vous devrez vous adresser pour toute demande ou situation particulière que vous souhaitez traiter et à laquelle votre infirmière ne peut répondre.



La participation du résident et de la famille est privilégiée. Par conséquent, une communication ouverte et respectueuse pour créer la relation de confiance est essentielle. L'infirmière vous invitera donc à une rencontre interdisciplinaire, peu de temps après votre admission, pour partager vos attentes et préoccupations, pour que l'ensemble des intervenants collabore à votre mieux-être en établissant un plan d'intervention adapté à vos besoins et à vos attentes. Par ailleurs, considérez qu'en tout temps, nous sommes disponibles pour vous écouter.

1.2 Les services médicaux

Dès votre admission, un médecin de l'établissement vous sera attribué pour assurer le suivi de votre état de santé. Les visites médicales se font régulièrement sur chaque unité de vie et si vous présentez un problème médical, en tout temps, un médecin de garde répondra à vos besoins.



1.4 Le service de pharmacie

En collaboration avec le médecin et les infirmières, le pharmacien assure les services pharmaceutiques et voit à ce que les médicaments soient utilisés de façon sécuritaire.



Si vous devez consulter des médecins spécialistes, nous vous demandons de rapporter votre prescription, qui sera ajoutée à votre dossier médical, car une personne hébergée en CHSLD ne peut se servir de sa carte d'assurance maladie pour acheter des médicaments. Il est aussi important d'aviser votre médecin ou l'infirmière si vous prenez des produits naturels ou autres, car ils peuvent produire des interactions indésirables avec vos autres médicaments et cela pourrait s'avérer dommageable pour votre santé.

Nous vous invitons à consulter le dépliant :

- DSC-PH-01-A4 La sécurité sur l'administration des médicaments



1.5 Le service de réadaptation physique

Le service de réadaptation, qui regroupe l'ergothérapie et la physiothérapie, contribue au maintien et, si possible, à l'amélioration de votre autonomie. Il permet aussi d'assurer votre confort.

L'ergothérapeute évaluera vos capacités physiques, cognitives et sociales, à travers vos activités quotidiennes (se laver, s'habiller, s'alimenter, se déplacer, se positionner au fauteuil et au lit, interagir avec l'entourage), et ce, afin d'établir, en collaboration avec les autres professionnels, un plan d'intervention adapté à vos besoins. Par exemple, l'ergothérapeute peut vous fournir un fauteuil roulant adapté à votre condition, si cela est nécessaire.

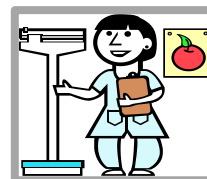


L'ergothérapeute peut aussi trouver des moyens pour améliorer votre confort au lit ou au fauteuil, vous suggérer des ustensiles adaptés, etc. La personne qui exercera le rôle de thérapeute en réadaptation physique évaluera vos capacités physiques actuelles, en matière de déplacement, d'équilibre, de mobilité, de force et d'endurance, afin de favoriser votre participation aux activités de la vie quotidienne par des exercices, de la marche, l'enseignement aux transferts (lit ↔ fauteuil), la mobilisation au lit et autres.

Pour toute information ou tout besoin, adressez-vous à l'infirmière qui, selon la situation, fera une demande auprès du professionnel concerné. Celui-ci, si nécessaire, vous contactera alors dans les meilleurs délais.

1.6 Le service de nutrition clinique

Le CHSLD met tout en œuvre pour vous offrir une alimentation adaptée à vos goûts et à vos besoins. Nous vous offrons une alimentation saine et équilibrée; nos menus sont élaborés en respectant les recommandations du « Guide alimentaire canadien ».



Une nutritionniste adaptera votre menu de base en tenant compte de vos goûts, aversions, allergies, capacités de mastication ainsi que de votre condition médicale. Ce plan de traitement nutritionnel individualisé est établi en collaboration avec vous et vos proches et est révisé et adapté, si besoin.

Comme manger se doit d'être un plaisir, le résident peut personnaliser son menu selon les choix offerts et qui respectent sa condition clinique et ses capacités de mastication et de déglutition. Aussi, si vous souhaitez vous faire apporter de la nourriture par un proche ou par livraison, assurez-vous auprès de l'infirmière de l'unité que les aliments sont appropriés à votre condition clinique. La nourriture apportée peut être placée dans le réfrigérateur de la salle à manger de l'unité de vie et les contenants identifiés (nom, numéro de la chambre, date d'expiration).

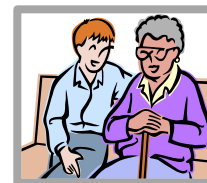
1.7 Le service des loisirs et du bénévolat

Le service des loisirs offre des activités diversifiées et adaptées aux capacités physiques et cognitives des résidents, en tenant compte du libre choix du résident, tout en assurant sa sécurité. La programmation des activités est basée sur les besoins et les intérêts des résidents (physique, intellectuel, social, divertissement, expression de la créativité). Ces activités, centrées sur votre bien-être et votre plaisir, favorisent votre épanouissement, et ce, dans un milieu de vie agréable et stimulant.



Un exemplaire de la programmation mensuelle est accroché sur le babillard de la chambre de chacun des résidents et sur les babillards communautaires. À l'occasion, des frais peuvent être demandés pour certaines activités ou sorties.

Le bénévolat occupe une place importante au sein de l'équipe et contribue à améliorer la qualité de vie du résident. En effet, grâce à l'implication des bénévoles, nous pouvons vous offrir une gamme élaborée d'activités. Les services offerts par les bénévoles peuvent être, par exemple, de l'accompagnement aux activités de loisirs (jeux, bricolage, fêtes, sorties), des visites d'amitié, de l'accompagnement lors d'un rendez-vous médical (si aucun proche n'est disponible), de l'accompagnement en fin de vie, etc.



Si un de vos proches désire se joindre à l'équipe de bénévoles, demandez-lui de communiquer avec nous. C'est avec plaisir que nous le rencontrerons et qu'ensemble nous trouverons la formule qui lui convient.

1.8 Le service de soins spirituels

Par sa présence, la personne qui intervient en soins spirituels accompagne le résident et ses proches afin de satisfaire leurs besoins spirituels et religieux dans le respect de leurs valeurs et de leurs croyances, selon leur cheminement personnel et collectif. Un lieu de culte est aménagé au rez-de-chaussée du CHSLD.

Un soutien individuel et personnalisé, selon les besoins exprimés par le résident ou la famille, aide à identifier le sens de ce qui est vécu durant les différentes étapes de la vie, dont celle de l'accompagnement en fin de vie.

1.9 Le service psychosocial

Le résident ainsi que ses proches peuvent bénéficier d'un suivi psychosocial, si nécessaire, qui est effectué par une travailleuse sociale. Celle-ci veille à votre bien-être psychologique; elle voit au respect de vos droits. Elle peut aussi vous conseiller sur la pertinence de l'ouverture d'un régime de protection et vous apporter du soutien dans les différentes étapes de la vie. Enfin, soyez vigilant parce qu'en CHSLD la dépression chez les aînés représente un problème sérieux qu'il ne faut pas minimiser. Nous vous invitons donc à lire :

DSI-PR-08-A13 Dépliant – Prévenir la dépression en brisant la solitude



1.10 Le service alimentaire

Le service alimentaire propose un menu équilibré, sur quatre semaines, répondant aux besoins nutritionnels des résidents. Les menus des dîners et des soupers, pour une semaine complète, sont affichés sur chaque unité. Vous pouvez choisir entre deux mets principaux ou, si ceux-ci ne vous conviennent pas, opter pour un repas de sandwiches. Les aliments sont préparés sur place par une équipe de cuisiniers diplômés.



Les repas sont servis à la salle à manger de l'étage. Les collations sont servies aux chambres, à la salle à manger ou durant les activités du service des loisirs.

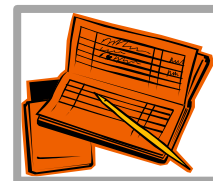
Le temps alloué pour le repas respecte votre rythme et votre capacité à vous alimenter.

Pour le résident qui désire dormir le matin, il est possible d'aménager un horaire autre, sous certaines conditions.

Nous accueillons avec plaisir vos proches ou visiteurs qui désirent prendre un repas avec vous à la salle à manger du rez-de-chaussée. Le prix du repas doit être défrayé directement auprès du fournisseur (annexe 1). De plus, lors d'événements particuliers (Noël, Pâques ou autres) un menu spécial vous est préparé; des réservations sont requises si vous désirez manger avec vos proches lors de ces occasions.

1.11 Le service de comptabilité

Le service de comptabilité se fera un plaisir de vous aider à la gestion administrative de l'hébergement et des menues dépenses (compte en fidéicommiss).



Nous vous demandons d'apporter pour le dossier administratif du résident, la carte d'assurance maladie, la carte d'assurance sociale et, s'il y a lieu, le mandat d'incapacité, les procurations, le testament de fin de vie et les préarrangements funéraires.

Le paiement de l'hébergement doit être fait le premier de chaque mois pour couvrir les dépenses du mois courant. La contribution maximale par mois, établie par le ministère de la Santé et des Services sociaux, est déterminée au 1^{er} janvier de chaque année.

La direction de la contribution et de l'aide financière de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) détermine le montant de votre contribution. Ce montant est établi en fonction de vos biens, de vos avoirs et de vos revenus. Le montant maximum exigible est inscrit à l'annexe 1. La demande se fait à l'aide des formulaires suivants :

- DSA-GU-F10 RAMQ – Inscription ou modification – Contribution des adultes hébergés
- DSA-GU-F11 RAMQ – Identité du représentant et autorisation de communiquer des renseignements
- DSA-GU-F12 RAMQ – Demande d'exonération ou de réévaluation

Nous vous invitons de plus à lire le guide qui se trouve dans votre pochette d'accueil :

- DSA-GU-F13 RAMQ – Guide – La contribution financière des adultes hébergés
- ou à consulter le site suivant le site : <http://www.ramq.gouv.qc.ca/SiteCollectionDocuments/citoyens/fr/depliants/depl-adultes-heberges-fr.pdf>

Lors de l'utilisation des services complémentaires, vous devez vous prévaloir du service du compte en fidéicommiss auprès de l'accueil. Afin de faciliter vos paiements d'hébergement et du compte en fidéicommiss, nous vous demandons de payer vos comptes par paiements préautorisés. Le formulaire ci-dessous doit être signé :

DSA-GU-F4 Formulaire d'autorisation de débits préautorisés (DPA)

Il suffit de vous présenter à l'accueil durant les heures d'ouverture du lundi au vendredi, valider les heures d'ouverture avec la personne chargée du poste d'accueil. Veuillez noter que des frais s'appliqueront si la provision au compte est insuffisante pour couvrir un chèque ou un paiement préautorisé (annexe 1).

1.12 Le service d'entretien des vêtements personnels du résident



Le CHSLD offre plusieurs possibilités pour l'entretien personnel de vos vêtements. Afin de faire un choix éclairé, toutes les options vous seront expliquées à l'admission.

DSA-08-A1 **Formulaire de consentement** (à remplir et à signer)
Choix du service d'entretien des vêtements personnels des résidents

DSA-08-A2 **Définition de l'option 1** (à lire)
Service d'entretien des vêtements personnels des résidents offert gratuitement par le CHSLD

DSA-08-A3 **Définition option 4** (à lire)
Service personnalisé offert entraînant des frais

Veuillez noter que tous les vêtements du résident doivent être identifiés avec des étiquettes. Si vous choisissez d'étiqueter vous-même les vêtements, s'il vous plaît respecter la formule suivante : « prénom, nom, numéro de chambre, SC, SJ ou GB (selon le CHSLD*) ».

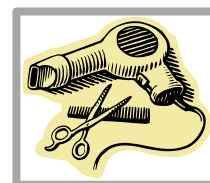
* SC : Sainte-Catherine SJ : Saint-Jean-sur-Richelieu GB : Granby

Les effets personnels (pièces de tissus non destinées à l'habillement) du résident, par exemple : tentures et couvre-lit personnels utilisés dans la chambre du résident doivent aussi être étiquetés.

2 LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'HÉBERGEMENT

2.1 Le service de coiffure

Les frais relatifs au service de coiffure (annexe 1) doivent être assumés par le résident. Les services offerts sont : coupe, mise en plis, permanente, etc. Afin de profiter de ces services, il vous suffit de remplir le formulaire disponible à l'accueil du CHSLD.



DSA-GU-F3 Formulaire d'autorisation de coiffure

2.2 Les soins de pieds

Les soins de pieds vous sont offerts, à vos frais, par une infirmière spécialisée en soins de pieds. Ces soins consistent à faire l'examen des pieds, à corriger certains problèmes, à couper et amincir les ongles, à traiter les ongles incarnés, les cors et callosités, etc. Ces soins sont recommandés, selon les besoins du résident, par le médecin ou l'infirmière.

DSI-GU-F1 Formulaire d'autorisation de soins des pieds



2.3 Les services de téléphone, de câble et d'Internet

2.3.1 Le service de téléphone

Le seul service téléphonique possible est celui offert par le réseau du CHSLD. Vous devrez fournir votre téléphone.



2.3.2 Le service de câble

Le service de câble vous est offert avec Vidéotron. Si vous désirez plus d'options, vous devrez communiquer avec Vidéotron qui enverra une facture à votre attention pour ces options.



2.3.3 Le service d'Internet

Le service d'Internet est à vos frais. Vous devrez communiquer directement avec Vidéotron pour faire les arrangements nécessaires. Vidéotron enverra une facture à votre attention.

Pour faire une demande de service pour le téléphone et le câble, vous devez remplir le formulaire ci-dessous et le déposer à l'accueil. Il faut compter deux à trois jours pour ces services. Le détail des frais est inscrit à l'annexe 1.

DSA-GU-F7 Formulaire de demande de service pour le téléphone, le câble et l'Internet

2.4 Les besoins spéciaux

Ces besoins comprennent, entre autres, les lunettes, les prothèses dentaires, les appareils auditifs, les chaussures orthopédiques, etc.

Chaque résident peut se prévaloir des besoins spéciaux moyennant une contribution, de 10 % à 100 %, déterminée par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

3 L'HÉBERGEMENT

Outre les soins prodigués par le personnel infirmier, l'hébergement comprend, entre autres :

- Les repas
- Le désodorisant



- Les sous-vêtements d'incontinence
- Le savon
- Les fournitures médicales
- Le shampoing
- Les médicaments inscrits sur la liste
- Les rasoirs

de l'assurance maladie du Québec

- Le dentifrice
- Les papiers mouchoirs

3.1 La gestion des biens personnels du résident

Les biens personnels font référence à tout effet ou objet personnel, notamment les prothèses (dentaires, appareils auditifs, lunettes), les bijoux, l'argent, les vêtements, etc.

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) possède des assurances, mais ne peut se porter responsable du bris, de la perte ou du vol des biens personnels du résident, notamment des prothèses (dentaires, appareils auditifs, lunettes), des bijoux, de l'argent, des vêtements, etc., sauf dans le cas où suite à l'enquête la responsabilité du CHSLD peut être engagée.

Le résident ou son répondant a la responsabilité :

- d'assumer la protection ou la conservation de tout bien personnel considéré de valeur par celui-ci;
- d'identifier tout bien personnel et de faire buriner les prothèses (dentaires, appareils auditifs, lunettes, etc.);
- de déclarer dès qu'il le constate le bris, la perte ou le vol de biens personnels à l'infirmière ou à la responsable des soins infirmiers.

Le CHSLD :

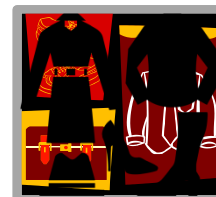
- offre à la demande du résident ou de son répondant la possibilité sous certaines conditions d'avoir une clé pour le tiroir de la table de chevet et la porte de la chambre;
- recommande au résident de ne garder que de modiques sommes d'argent dans sa chambre sous clé et de ne pas apporter de biens personnels de grande valeur;
- suggère au résident d'adhérer à une assurance pour ses biens personnels.

Le formulaire concernant la gestion des biens personnels vous sera présenté lors de l'admission pour signature :

DSA-02-A4 Gestion des biens personnels

3.2 Les vêtements

Le CHSLD est un milieu de vie qui s'apparente au milieu de vie naturel de la personne hébergée. Il va de soi que le résident est habillé en tenue de ville durant la journée. Cependant, les vêtements doivent être adaptés à la condition de l'individu pour faciliter sa participation, pour un habillement sans douleur et pour assurer sa sécurité lors de ses déplacements.



Privilégiez des vêtements amples, faciles à mettre ou à retirer, avec une fermeture éclair au lieu de boutons qui ont tendance à se détacher durant les lavages. Il est important que la personne ait suffisamment de vêtements pour couvrir une période d'au moins huit jours et, si possible, des vêtements lavables à la machine et d'entretien facile.

Voici ce que nous vous suggérons d'apporter :

- Vêtements de nuit : pyjamas, jaquettes, robe de chambre, pantoufles sécuritaires à semelles antidérapantes, caleçons, soutien-gorge et camisoles.

- Vêtements de jour : robes, pantalons, jupes, chandails, blouses, chemises, bas, souliers sécuritaires à semelles antidérapantes.
- Manteau, gilet, bottes et chapeau, ainsi que des verres fumés et un écran solaire pour les sorties à l'extérieur.
- Articles de toilette personnels : brosse à cheveux, peigne, maquillage et crème pour le corps, brosse à dents, rasoir électrique, boîte et pastilles nettoyantes pour prothèses dentaires, coupe-ongles, lime à ongles.

Il est recommandé d'attendre quelques jours après l'hébergement avant de rehausser la garde-robe de votre parent. Le personnel pourra alors vous suggérer et vous assister dans le choix de vêtements appropriés. Il est à noter que le confort et l'aisance du résident sont primordiaux.

Nous vous rappelons qu'il est nécessaire que tous les vêtements soient étiquetés. Si vous choisissez d'étiqueter vous-même les vêtements, s'il vous plaît respecter la formule suivante : « prénom, nom, numéro de chambre, SC, SJ ou GB (selon le CHSLD*) ».

* SC : Sainte-Catherine SJ : Saint-Jean-sur-Richelieu GB : Granby

3.3 Les heures de visite

Les visites peuvent se faire en tout temps; toutefois, l'intimité des autres résidents doit être respectée ainsi que leur sommeil.

Il peut arriver, lors d'une épidémie de gripes (Covid), gastroentérites ou autres, que les visites soient temporairement interrompues.

3.4 L'aménagement des chambres

Dans le but d'assurer une sécurité maximale au résident hébergé ainsi qu'à tout son entourage, les normes ci-dessous doivent être respectées :

3.4.1 Appareils ménagers et autres appareils – Strictement interdits

Les fours micro-ondes, les bouilloires, les cafetières, les grille-pain, les appareils de conditionnement d'air, les appareils de friture, les chauffages d'appoint, les bougies, les brûleurs ou tout autre objet jugé inadéquat, par exemple un tapis, sont **strictement interdits**.



3.4.2 Salle de toilette

La salle de toilette ne peut être décorée sous aucune considération, puisque c'est une aire commune.

3.4.3 Couvre-lits et tentures

Les couvre-lits et les tentures des chambres ont été choisis par une décoratrice qui s'est assurée de fournir des **matériaux ignifuges**, comme recommandé par les services de prévention des incendies.

3.4.4 Mobilier

Lorsque vous désirez apporter du mobilier dans la chambre du résident, qu'il s'agisse d'un cadre, d'une lampe, d'une chaîne



stéréo, d'un téléviseur, d'une chaise, d'un fauteuil ou de toute autre chose, vous devez **absolument** :

a) Respecter les critères ci-dessous :

→ **Ajout d'un fauteuil personnel entre la tête du lit et la fenêtre**

- Le fauteuil ne doit pas être en tissu, car il est impossible de les désinfecter.
- Le fauteuil ne doit pas être pivotant.
- Un fauteuil berçant peut être permis suite à l'évaluation de la thérapeute en réadaptation physique ou de l'ergothérapeute.
- La largeur du fauteuil ne doit pas excéder 1 mètre; de façon à se garder la possibilité d'un espace minimal de 50 cm à la tête du lit pour le positionnement d'un soignant.

→ **Ajout d'une table d'appoint au côté du lit**

- La table d'appoint doit être du côté de la fenêtre.
- Le total de la largeur de cette table et du fauteuil de repos (s'il y a lieu) laisse la possibilité d'un dégagement de 50 cm à la tête du lit. Par exemple :
 - Nos fauteuils de repos Versatile ont une largeur de 650 cm, ce qui laisse la possibilité d'une table d'appoint de 350 cm (15 po) de largeur/diamètre. L'espace libre entre le lit et le mur de la fenêtre étant de 1500 cm.
- La table d'appoint peut aller jusqu'à 1 mètre de largeur, s'il n'y a pas de fauteuil de repos installé du côté de la fenêtre.
- Il y a aussi la possibilité de mettre à cet endroit, et ce, en respectant la largeur totale maximale de 1 mètre :
 - Un frigidaire qui n'entre pas dans l'espace prévu à cette fin dans l'armoire.
 - Un ventilateur sur pied.

→ **Ajout d'un meuble de rangement supplémentaire, table d'appoint ou autre ameublement**

- Contre le mur du fond de la chambre, entre la fenêtre et la garde-robe
- Dimensions maximales :
45 cm X 75 cm (18 po profondeur X 30 po largeur)

b) Demander au responsable des soins infirmiers et services cliniques le formulaire :

DG-15-A1 Formulaire de demande particulière

c) Remplir le formulaire et le retourner au responsable des soins infirmiers.

Votre requête sera évaluée et, si elle répond aux normes de sécurité de l'établissement, elle sera approuvée par la Direction générale. Puis, un membre du personnel des services techniques du CHSLD vous contactera pour réaliser l'objet de votre demande.

3.5 La salle à manger de l'unité

Les salles à manger des étages sont à l'usage exclusif des résidents. Seule la personne aidante peut demeurer auprès du résident afin de lui prêter assistance (faire manger) lors du repas à la salle à manger de l'étage.

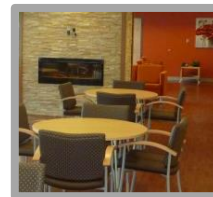
Si le parent ou le proche veut manger en présence du résident, il est invité à demeurer à la chambre ou à se rendre à la salle de vie familiale ou à la salle à manger du rez-de-chaussée. Lors des repas, les membres des familles doivent s'abstenir d'intervenir auprès des employés afin de favoriser le bon déroulement des repas et d'assurer une sécurité optimale à tous les résidents et à tous les employés.



De plus, les cuisinettes sont strictement réservées aux employés. Si vous avez besoin d'aliments qui sont au réfrigérateur de la grande salle à manger, veuillez svp vous adresser au personnel.

3.6 La salle à manger du rez-de-chaussée

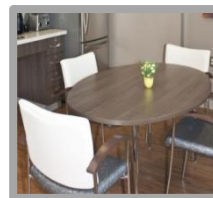
Les familles peuvent prendre leur repas à la salle à manger de l'établissement qui se trouve au rez-de-chaussée. Elles peuvent être accompagnées de leur parent hébergé qui pourra alors prendre son repas, lui aussi, à la salle à manger du rez-de-chaussée. Cependant, le plateau du résident est préparé à l'étage et doit être descendu par un membre de la famille.



Lorsque vous désirez obtenir un repas de la cuisine, vous devez vous présenter aux heures d'ouverture de la salle à manger du rez-de-chaussée pour le dîner. En ce qui concerne le souper, le repas devra être réservé par téléphone auprès du Service alimentaire avant 15 h. Si vous envisagez de venir en grand nombre, vous devez réserver avant 10 h pour le dîner.

3.7 La salle d'unité familiale

Lors d'une occasion spéciale, il vous est possible de réserver la salle d'unité familiale se trouvant sur l'étage de votre parent. Pour se faire, vous devez vous présenter à l'accueil, afin de remplir le formulaire pour la réservation et, par le fait même, vérifier la disponibilité de ladite salle. Il est strictement interdit d'allumer des chandelles, des brûleurs pour un appareil de fondu ou autre article de friture.



Veillez noter que le rez-de-chaussée est une aire commune; ce n'est pas un espace qui peut être réservé et, pour des raisons de sécurité, il est strictement défendu d'y tenir des rassemblements que ce soit pour des réunions de famille, l'anniversaire d'un proche ou tout autre motif.

3.8 Les zones fumeurs

Les fumeurs du CHSLD sont à l'usage exclusif des résidents et le cannabis n'y est pas permis.

L'usage du tabac, du cannabis et de la cigarette électronique est interdit à l'extérieur sur l'ensemble du terrain de ses installations, incluant les stationnements.



4 LA BOÎTE À SUGGESTIONS

Nous avons mis à votre disposition une boîte à suggestions située devant le bureau de l'accueil. Vous pourrez y déposer à votre guise tout commentaire ou suggestion que vous désirez transmettre à la direction.



5 UNE APPROCHE SÉCURITAIRE POUR VOUS

Faisant l'objet du respect des droits des résidents et d'un engagement mutuel au respect de ces droits, notre code d'éthique fait référence, entre autres, à un milieu de vie sécuritaire pour les résidents. Selon nos croyances, notre culture et nos perceptions. Nous vous invitons à le lire :

DG-CO-01 Code d'éthique

De plus, nous avons joint à votre pochette d'accueil les dépliants ci-dessous :

DSI-PR-02-A1 Dépliant – L'usage des contentions : sécuritaire ou non?

DSI-PR-03-A2 Dépliant – Guide de prévention des chutes

DSI-PR-05-A1 Dépliant – Guide de prévention et de traitement des plaies

Enfin, afin d'identifier de façon sécuritaire le résident et les risques associés à sa condition de santé, une carte d'identité est faite à l'admission pour :

- Permettre la double identification :
 - lors de l'administration des médicaments;
 - lors de tous soins offerts au résident.
- Identifier
 - l'aide technique; si pas d'aide technique, accrocher au vêtement du résident le matin;
 - le risque de chutes;
 - les risques de dysphagie (texture et consistance).

6 LES COMMUNICATIONS

Le jour de votre admission, il est important que nous vous prenions en photo. Cette photo nous permet de vous identifier plus facilement, particulièrement au moment de vous donner vos médicaments ou de faire tout autre traitement. Voilà pourquoi nous vous demandons de signer le formulaire ci-dessous :



DSA-GU-F5 Formulaire d'autorisation pour photographies MSSS

De plus, il est important de tenir compte des points suivants, en ce qui concerne les communications :

- Pendant la distribution des médicaments, éviter d'interpeller l'infirmière ou l'infirmière auxiliaire afin d'éviter les erreurs. Si vous avez besoin de lui parler, convenir d'un moment favorable.
- Aviser l'infirmière et le médecin de toutes allergies ou intolérances à certains médicaments et aliments.
- Par mesure de sécurité, aviser l'infirmière ou le médecin, si vous pensez prendre des vitamines, des produits naturels, des médicaments en vente libre ou des crèmes, car le risque d'interaction médicamenteuse est réel.
- Participer à la réalisation du plan de traitement et à la rencontre de l'équipe interdisciplinaire à laquelle vous êtes conviés.
- Informer l'infirmière ou la responsable des soins infirmiers et services cliniques d'un problème particulier ou d'une situation spécifique pouvant nuire à la sécurité.
- Pour respecter la confidentialité des informations, le poste des infirmières est un lieu de travail réservé au personnel; vous ne pouvez pas vous y présenter à moins que l'on vous ait demandé de le faire.

6.1 La demande de services privés

Si vous désirez obtenir des services privés, par une personne de l'extérieur, il est essentiel d'en informer la responsable des soins infirmiers et services cliniques, de vous enquérir des règlements, et de remplir le formulaire à cet effet, sans quoi le service ne peut être offert.

DG-20-A1 Formulaire de demande et suivi de prestation de service privé

6.2 Le lieu d'affichage des communiqués destinés aux résidents et à leurs proches

Nous avons installé un tableau d'affichage dans chacun des ascenseurs, afin de centraliser et de faciliter l'accessibilité de l'affichage des communiqués émis par l'établissement et adressés aux résidents et à leurs proches.

6.3 La prévention des infections

- Respecter les mesures d'hygiène et de prévention telles que le lavage des mains, l'étiquette respiratoire, la vaccination et toutes les autres directives en lien avec votre sécurité et celle du résident lors d'une technique particulière à l'étage. Les informations nécessaires vous seront émises par les infirmières ou l'infirmière en prévention et contrôle des infections.
- Respecter, lors d'éclosion ou épidémie, les directives spécifiques qui sont émises.
- S'assurer que le résident possède ses articles de toilette personnels.

Nous avons joint à votre pochette le guide ci-dessous que nous vous invitons à lire :

- DSI-PCI-GU-01 Guide-conseils en prévention des infections (proches et visiteurs)

6.4 L'environnement

- Remplir un formulaire, si vous désirez apporter du matériel ou de l'équipement supplémentaire. Vous devez vous adresser à la responsable des soins infirmiers et services cliniques.
- Porter des chaussures et des pantoufles avec semelles antidérapantes.
- Identifier les objets personnels et les vêtements.
- Graver le nom du résident sur les lunettes, prothèses dentaires, etc.
- Ne placer aucun objet sur la lampe au-dessus du lit.
- Ne pas mettre de tapis dans la chambre.
- N'ajouter aucun élément décoratif ou meuble dans la salle de toilette conjointe.

6.5 Les animaux domestiques

Si vos visiteurs désirent amener, lors de leur visite, un animal domestique, vous devez vous adresser à l'accueil pour obtenir un permis de circulation.

6.6 Les équipements

Si vous possédez une aide à la mobilité personnelle (marchette, fauteuil, etc.), il est important que cet équipement soit en bonne condition d'utilisation. En ce sens, notre personnel qualifié peut vous aider à en évaluer l'état. Si des réparations doivent être faites, vous devrez en assumer les frais.

6.7 L'aide et le soutien au décès

Au cours de cette période de vie au CHSLD surviennent des moments heureux, mais aussi des moments éprouvants. Nous comprenons que vivre la perte d'un être cher n'est pas toujours facile et nous sommes là pour vous accompagner et vous supporter.

Malheureusement durant ces moments de tristesse, nous devons faire des demandes qui souvent apparaissent comme non compatissantes. Mais sachez que si nous vous interpellons pour que la chambre soit libérée de son contenu le plus rapidement possible, soit dans les 24 heures, c'est qu'une autre personne attend d'être hébergée. Pour nous, cette démarche s'avère difficile, car tout comme vous, nous savons que le moment n'est pas opportun; cependant, nous vous remercions de nous recevoir, malgré votre chagrin.

6.8 Les mesures de sécurité

En cas d'urgence, nous devons vous joindre, par conséquent, assurez-vous que vos coordonnées sont toujours à jour.

Nous recommandons à tous les usagers de ne pas garder en leur possession des objets de valeur. En revanche, si votre parent possède de tels biens et que vous voulez les mettre sous clé, vous devez vous adresser à la responsable des soins infirmiers et des services cliniques.

Une carte d'accès vous sera remise pour entrer au CHSLD; celle-ci sert de clé. Si vous la perdez, veuillez prendre les mesures nécessaires en vous adressant à l'accueil qui verra à son remplacement, sinon l'accès peut vous être refusé. Vous avez droit à cinq (5) cartes d'accès par famille. Toutes cartes supplémentaires entraîneront des frais de 10\$.

En cas de perte, destruction ou dommage imputable à la personne détentrice, le premier remplacement sera gratuit et des frais (annexe 1) seront réclamés pour un deuxième remplacement.

Si vous êtes dans l'établissement et que vous entendez le mot « code » suivi d'un « nom de couleur », référez-vous à votre carte d'accès pour en connaître la signification. Nous vous demandons alors de respecter les consignes qui seront émises par les infirmières.

Dans le respect de ces consignes, la sécurité occupe la place que l'on veut lui donner, et ce, dans l'intérêt de tous et surtout pour le résident lui-même.

7 LE COMITÉ DES RÉSIDENTS

Le comité des résidents se compose de résidents et/ou de membres de leur famille élus par l'ensemble des résidents de l'établissement. Ce comité est complètement autonome dans ses fonctions. Tous les renseignements que vous transmettez au comité demeurent confidentiels.

7.1 Les trois fonctions du comité des résidents

- 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 collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.

7.2 Le mandat du comité des résidents

Le mandat du comité des résidents est d'être le gardien des droits des usagers. Il veille à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Le comité est un porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement. Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident les actions du comité des résidents. Il doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables.

7.3 La brochure du comité des résidents

Nous vous invitons à lire la brochure « Le comité des résidents du CHSLD » qui se trouve dans votre pochette d'accueil ainsi que dans le présentoir situé à l'accueil.

DG-08-R2 Comité des résidents-Brochure promotionnelle

8 LE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES

Le CHSLD, en lien avec sa mission, s'engage à offrir à sa clientèle des soins et services personnalisés et de qualité dans un milieu de vie adapté aux besoins des résidents.

Ainsi, selon l'article 33 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le résident ou son représentant est en droit de manifester son insatisfaction, d'avoir recours et de recevoir le soutien approprié, si nécessaire.

8.1 La démarche en cas d'insatisfaction des soins et services

Si vous avez une insatisfaction à manifester, à titre de résident ou de représentant du résident, vous avez la possibilité de vous :

- Adresser directement au **commissaire local aux plaintes et à la qualité des services** ou, dans un premier temps, vous référer à **l'infirmière de l'unité**. Si cette dernière n'est pas en mesure de régler la situation, vous pouvez communiquer avec la **coordonnatrice des soins infirmiers**.
- Contacter la **directrice des soins infirmiers et des services cliniques**, si la démarche proposée ne vous satisfait toujours pas. Dans le cas où l'insatisfaction persiste, vous pouvez vous référer au **président-directeur général**.

8.2 Le rôle et les responsabilités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

- Est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.
- Applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers.
- Diffuse l'information sur les droits et obligations des usagers et sur le code d'éthique.
- Prête assistance où s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.
- Informe l'utilisateur de la possibilité pour lui d'être assisté ou accompagné par un représentant du comité des résidents ou par le Centre d'Assistance et d'Accompagnement aux Plaintes (CAAP – Montérégie) et remet le « Dépliant – Le régime d'examen des plaintes-Gouvernement provincial.
- Doit statuer sur le bien-fondé de la plainte et informer le plaignant des conclusions motivées auxquelles il est arrivé, et ce, dans les 45 jours à compter de la réception de la plainte. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit.

- Informe le résident ou son représentant que s'il est en désaccord avec les conclusions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou que les conclusions n'ont pas été communiquées dans les délais prévus, il peut en appeler au Protecteur du citoyen en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* ou au comité de révision (pour une plainte concernant un médecin, dentiste ou pharmacien) et qu'il peut se procurer à l'accueil de l'établissement le dépliant « Vous vivez une situation difficile-Le protecteur du citoyen ».
- Le commissaire local aux plaintes est nommé par le CISSS ou CIUSSS selon la région concernée.

9 LA PROCÉDURE D'EXAMEN D'UNE PLAINTE (art. 33, LSSSS)

Le dépôt d'une plainte peut se faire verbalement ou par écrit. Les coordonnées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services se trouvent dans le formulaire de dépôt d'une plainte de l'établissement.

La **plainte verbale** peut s'effectuer par téléphone ou en prenant rendez-vous avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

La **plainte écrite** peut se faire en faisant parvenir au commissaire une lettre indiquant le nom du plaignant, l'objet de la plainte et en exposant les faits et les attentes ou en utilisant le formulaire de dépôt d'une plainte fourni par l'établissement et disponible dans la pochette d'accueil reçue lors de l'admission ou dans les présentoirs situés sur le comptoir de l'accueil. Le dépôt d'une plainte écrite peut se faire par la poste ou par courriel.

Dans les 45 jours à compter de la réception de la plainte, le commissaire local aux plaintes et à la qualité doit statuer sur le bien-fondé de la plainte et informer le plaignant des conclusions motivées auxquelles il est arrivé. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit.

Si la plainte concerne un médecin, dentiste ou pharmacien, elle sera transférée au médecin examinateur. Le délai d'examen est de 45 jours civil à compter de la date de transfert au médecin examinateur.

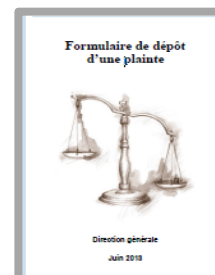
À la réception du rapport écrit des conclusions du commissaire local, si le plaignant est en désaccord avec les conclusions ou que les conclusions n'ont pas été communiquées dans les délais prévus, il peut en appeler au Protecteur du citoyen ou au comité de révision pour une plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

Comme décrit dans la loi du Protecteur du citoyen, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit en informer le résident et le faire par écrit.

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités, accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des résidents et favoriser le respect de leurs droits.

Nous vous invitons à lire les documents ci-dessous qui se trouvent dans votre pochette d'accueil :

- DG-07-A2 Dépliant
Formulaire de dépôt d'une plainte
- DG-07-A3 Dépliant
Le régime d'examen des plaintes-Gouvernement provincial



- DG-07-A4 Dépliant
Vous vivez une situation difficile-Le protecteur du citoyen

Le gouvernement du Québec a adopté le Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un résident hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD.



L'article 35 de la loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité en vigueur depuis le 30 mai 2017 stipule que l'établissement doit déterminer les modalités d'utilisation pour un usager ou son représentant des mécanismes de surveillance, tels des caméras ou tout autre moyen de technologie. Pour répondre aux obligations particulières du règlement vous trouverez dans votre pochette d'accueil :

- DG-32-A1 Dépliant – Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance
- DG-09-A1 Dépliant – La maltraitance envers les personnes aînées?

10 RÉFÉRENCES

« Bienvenue chez vous! – Guide d'accueil à l'intention du résident », CSSS de Rimouski-Neigette, février 2012.

« Guide d'accueil des résidents – Bienvenue », Résidence Berthiaume-Du Tremblay, avril 2012.



Services offerts en hébergement

Les prix sont sujets à des changements

Point 1.9 Le service alimentaire (payable directement auprès du fournisseur)	
Plat principal	Valider le prix auprès de la cuisine
Repas complet (soupe, plat principal, dessert et breuvage).....	Valider le prix auprès de la cuisine
Point 1.1 Point 1.10 Le service de comptabilité 0 Le service de comptabilité	
Hébergement en chambre double.....	Voir contribution financière fixée par la RAMQ sur le site officiel de la Ramq
Hébergement en chambre individuelle.....	Voir contribution financière fixée par la RAMQ sur le site officiel de la Ramq
Provision insuffisante pour couvrir chèque ou paiement préautorisé	25,00\$
Point 1.11 Le service d'entretien des vêtements personnels du résident	
Option 1 : Pose d'étiquettes pour la 1^{re} identification	
Vous pouvez étiqueter vous-même les vêtements toutefois, si des vêtements non identifiés sont envoyés chez notre fournisseur de buanderie, il imprimera un lot d'étiquettes à partir duquel il puisera pour identifier les vêtements qui ne le sont pas.	Service d'étiquetage gratuit avec l'option d'entretien des vêtements 1. Définition de l'option en annexe DSA-08-A2
Point 2.1 Le service de coiffure (taxes incluses)	
Services	
Shampooing et mise en plis	Se référer au document <i>Liste des tarifs</i> disponible au poste d'accueil de l'établissement.
Shampooing, coupe et séchage.....	
Shampooing, coupe et mise en plis.....	
Coloration	
Rince à l'eau	Se référer au document <i>Liste des tarifs</i> disponible au poste d'accueil de l'établissement.
Colorant-teinture (seulement).....	
Permanentes (comprend le shampooing, la coupe et la mise en plis)	
Acclaim (tous types)	Se référer au document <i>Liste des tarifs</i> disponible au poste d'accueil de l'établissement.
Quantum Exothermique (cheveux gris ou blancs)	
Outer Limits (revitalisante).....	
Hommes	
Coupe (seulement)	Se référer au document <i>Liste des tarifs</i> disponible au poste d'accueil de l'établissement.
Shampooing, coupe et cheveux placés.....	
Services additionnels (extras)	
Aller chercher et reconduire le résident.....	Se référer aux prix fixé par le service de coiffure. Feuille de tarif disponible au poste d'accueil de l'établissement.
Service à l'étage	
Point 2.3 Les services de téléphone, de câble et d'Internet	
Le service de téléphone	
Coût d'installation	Se référer au document DSA-GU-F7 pour connaître les tarifs en vigueur.
Coût mensuel.....	
Service interurbain pour appels faits au Canada	0,10\$ la minute
Le service de câble (payable à l'ordre (selon le centre)	
Coût d'installation	Se référer au document DSA-GU-F7 pour connaître les tarifs en vigueur.
Point 6.8 Les mesures de sécurité	
Cartes d'accès; en cas de perte, destruction ou dommage imputable à la personne détentrice pour un 2 ^e remplacement; le 1 ^{er} étant gratuit.....	10,00\$
Cartes d'accès pour les familles : Obtention d'une 6 ^e carte et plus..	10,00\$