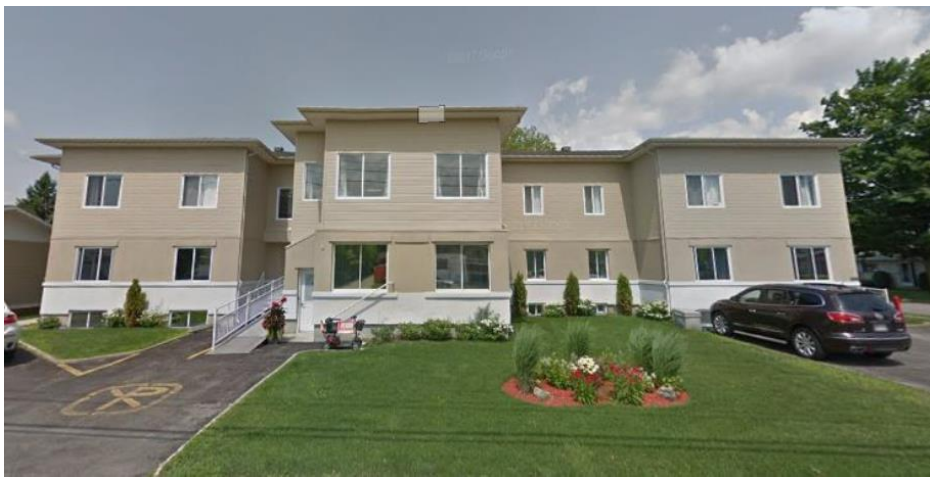


**Ressource intermédiaire Brise des vents
18083 rue Charles, Mirabel
Québec, J7C 1C5
450-433-1772**

Guide d'accueil pour les résidents et leurs proches Brise des Vents



Bonjour !

Tout le personnel de la ressource intermédiaire Brise des Vents vous souhaite Bienvenue!

Brise des Vents offre des services de soutien et d'assistance à des personnes âgées en perte d'autonomie. Nous avons une possibilité de 23 places régulières.

Nous sommes très conscients que vous arrivez à la suite de longue et parfois pénibles démarches. Nous tentons de faciliter l'intégration de nos résidents au meilleur de nos capacités.

Dans notre ressource intermédiaire, nos résidents sont au cœur de nos décisions et nous leur offrons la meilleure réponse possible à leurs besoins,

Afin de faciliter votre intégration, nous avons pensé regrouper les informations dans ce petit guide. Nous demeurons par contre disponibles pour répondre à vos questions.

Il est à noter qu'en contexte d'écllosion ou de situation épidémiologiques, des mesures additionnelles de prévention et de contrôles des infections pourraient s'appliquer.

Merci de nous avoir choisi et de nous faire confiance, nous espérons être à la hauteur de vos attentes.

La direction

Table des matières

Qu'est-ce qu'une ressource intermédiaire ?.....	6
Quelle est notre philosophie?.....	6
Quelles sont les valeurs de la ressource intermédiaire ?.....	7
Quelles sont nos principales approches ?.....	7
Quels sont les services offerts.....	8
Les services offerts par la ressource intermédiaires : Soutien et assistance.....	8
Les services professionnels offert par le CISSS des Laurentides.....	8
Que sont les responsabilités des résidents et des familles ?.....	8
Comment la ressource intermédiaire s'assure-t-elle de la sécurité des résidents ?.....	9
Comment nous assurons-nous de la qualité de vie des résidents ?.....	9
Qui donne des soins ?.....	10
Qui sont les propriétaires de la ressource intermédiaire ?.....	10
Qui est la coordonnatrice aux soins ?.....	11
Qui sont nos résidents ?.....	11
Comment savoir si les besoins du résident excèdent les services de la ressource intermédiaire ?.....	11
.....	11
Comment se prépare les menus et comment se prépare les repas.....	11
Les menus.....	11
Comment se préparent les repas.....	12
Quel est le code de vie (règlements).....	12
Heure de lever.....	12
Heure de coucher.....	12
Heure de repas et collation.....	12
Hygiène.....	13
Mobilité.....	13
Élimination.....	13
Téléphone.....	13
Télévision, câble et internet.....	13
Sortie avec la famille.....	13
Visites.....	13
Vêtements et biens personnels.....	14
Activités organisées par la ressource.....	14
Gestion de l'argent.....	14
Vol, bris perte.....	14
Cour extérieure, balcon et salle polyvalente.....	14
Emprunt, prêt, don achat entre résidents.....	14
Respect.....	14

Ménage.....	14
Sécurité.....	15
Médicament.....	15
Cigarettes et cigarettes électroniques.....	15
Température ambiante.....	15
Alcool, cannabis, drogue illicite.....	15
Buanderie.....	15
Literie et changement de lit.....	15
Transport.....	16
Rendez-vous.....	16
Achats.....	16
Habillement.....	16
Intimité.....	16
Nourriture la chambre.....	16
Comment est configuré l'espace de chaque étage ?.....	Error! Bookmark not defined.
Salle de bain individuel dans.....	Error! Bookmark not defined.
la chambre Salon.....	Error! Bookmark not defined.
Salle à manger Salle de repos.....	17
Comment est configuré l'espace du bloc administratif ?.....	Error! Bookmark not defined.
Comment se passe le processus d'admission?.....	17
Que dois-je faire si je vis une insatisfaction?.....	17
Qui dois-je contacter et comment ?.....	18
Qui paie quoi ?.....	18
Voici des tableaux qui vous aideront à vous y retrouver.	18
Alimentation.....	19
Aides à l'élimination et au positionnement sur la toilette.....	20
Aides à l'hygiène.....	20
Articles nécessaires à l'hygiène personnelle.....	21
Services d'entretien de sa personne.....	21
Literie.....	22
Lingerie de toilette.....	22
Vêtements.....	23
Lavage et entretien des vêtements.....	23
Aides à l'habillement.....	23
Articles de papier.....	24
Aides techniques.....	24
Mesures alternatives à la contention.....	25
Couverts et ustensiles permettant de garder l'autonomie.....	25
Médicaments et produits pharmaceutiques.....	26

Télécommunications	26
Loisirs autres que ceux prévus par la ressource	27
Fournitures médicales en cas d'éclosion	27
Honoraires professionnels spécialisés et équipements	28
Ameublement.....	28
Finition de la chambre	29
Transport de l'utilisateur	29
Autres frais	30
Mot de la Direction.....	30

Qu'est-ce qu'une ressource intermédiaire ?

Tel que défini à l'article 302 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux : une ressource intermédiaire est reconnue par un CISSS pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers inscrits à ses services pour leur procurer un milieu de vie adapté à leurs besoins en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition.

Notre ressource intermédiaire est donc contractuelle pour le Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux (CISSS) des Laurentides.



La ressource intermédiaire « Brise des Vents » offre un milieu de vie chaleureux et adapté pour répondre aux besoins des résidents et de leur famille. Nous avons pour objectif d'aider le résident à maintenir, améliorer ou retrouver son autonomie.

Nous souhaitons offrir une qualité de vie aux résidents tout en contribuant à prévenir les hospitalisations et à retarder ou éviter l'hébergement public en CHSLD. Nous espérons offrir un chez-soi par la présence d'employés à l'écoute des résidents qui leur offrent une réponse individualisée.

Notre cadre de vie est rassurant par la présence permanente d'une équipe qualifiée. Nos services sont intégrés à la communauté et nous mettons en place des mécanismes favorisant l'implication des réseaux familiaux et sociaux des résidents.

Quelle est notre philosophie?

La qualité de notre approche réside dans l'accompagnement offert aux résidents. Notre milieu est accueillant, chaleureux, familial et personnalisé avec un environnement physique adapté et sécuritaire se rapprochant le plus possible à un milieu de vie naturel. Tout est mis en œuvre afin de permettre aux résidents de vivre dans un environnement favorisant le respect de l'intimité et de la vie privée de la personne hébergée, de ses proches, tout en ne faisant aucun compromis sur la santé, la sécurité, le bien-être physique et psychologique des résidents.

Les employés sont à l'écoute et ils offrent une réponse individualisée aux besoins des personnes (affectif, social, comportemental, physique, spirituel). La personne est valorisée et sa dignité est respectée au quotidien.

Nous offrons une organisation de services de qualité. Nous avons des employés compétents et formés selon les approches probantes et ils sont en nombre suffisant pour répondre aux besoins de soutien et d'assistance des résidents, Il y a des activités de loisirs selon les champs d'intérêt des résidents, le menu est équilibré selon le nouveau guide alimentaire canadien. Les activités de la vie quotidienne sont planifiées pour tenir compte des besoins de tous.

La famille est toujours la bienvenue et elle est toujours consultée ou informée dans le but d'assurer la continuité et la qualité des interventions.

Quelles sont les valeurs de la ressource intermédiaire ?

Humanisme : Reconnaissance et croyance au potentiel humain et à la capacité de la personne à se développer dans le respect de sa liberté, de sa dignité et de son autonomie.

Respect : Reconnaissance des droits des personnes et de la considération de leurs valeurs, leurs idées, leurs compétences et leurs différences : ouverture aux idées, respect de la vie privée et reconnaissance des succès, forces, limites. C'est écouter et répondre, c'est accepter la culture, les croyances, les orientations sexuelles sans discrimination.

Engagement : Implication active et créative en recherchant des solutions et en collaborant avec la personne : encouragements, accompagnement, éthique, persévérance.

Intégrité : Honnêteté et cohérence.

Simplicité : Communication claire.

Qualité : Milieu de vie normalisant, favorisant le développement ou le maintien des acquis de la personne, en lui permettant de faire des choix qui préservent sa santé et la sécurité.

Intégration : Expérimenter en gérant le risque, acceptation de son individualité qui s'exprime à travers son apparence et ses choix.

Collaboration : La collaboration se fonde sur la reconnaissance et le respect des compétences de chacune des personnes avec lesquelles nous entrons en relation : transparence, soutien mutuel, travail d'équipe, collaboration interdisciplinaire, partenariat.

Rigueur : Discipline et intégrité des personnes : justesse, exactitude et précision.

Communication : rapidité et transparence

Quelles sont nos principales approches ?

Théorie humaniste : L'approche humaniste est une psychologie fondée sur une vision positive de l'être humain. C'est aussi un modèle qui cherche à relancer chez la personne sa tendance innée à s'auto-actualiser, à mobiliser ses forces de croissance psychologique et à développer son potentiel.

L'approche centrée sur les forces : permet de se centrer sur les forces plutôt que sur le diagnostic de la personne. Dans cette approche, la personne est considérée comme capable d'apprendre, de grandir et de changer.

Symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD)

En ayant les connaissances fondamentales concernant les troubles neurocognitifs majeurs (TNCM) et les moyens de prévention des SCPD, il est possible d'offrir un accompagnement de qualité à ces personnes. Il s'agit d'une approche optimale de communication afin d'éviter de provoquer des réactions d'anxiété, de peur et d'agitation chez l'ainé atteint de troubles cognitifs



Les 5 principes de l'approche relationnelle sont :

Le regard : créer un contact visuel afin de lui faire savoir que c'est à lui qu'on s'adresse.

La parole : Des consignes courtes et claires seront plus efficaces.

Le respect : vouvoiement, rythme des routines selon les habitudes de vie, accepter les refus, éviter la confrontation et agir en fonction des capacités

Le toucher : Le toucher rassurant et doux.

Le rebouclage : Il est essentiel de laisser un bon souvenir après toute intervention.

Quels sont les services offerts

Les services offerts par la ressource intermédiaires : Soutien et assistance

Sous la responsabilité clinique et professionnelle du CISSS des Laurentides, notre ressource offre les services de soutien et d'assistance suivants :

- Le gîte et le couvert dans un environnement physique adapté et sécuritaire;
- Un milieu de vie qui favorise le respect de l'intimité et de la vie privée de la personne hébergée, de ses proches et du personnel tout en s'assurant de sa sécurité, de son bien-être physique et psychologique;
- Une approche qui favorise un mode d'échange et de communication à dimension humaine;
- Des activités de loisirs et occupationnelles, individuelles et en groupe;
- Un service d'entretien ménager assurant en tout temps la propreté et la salubrité;
- La distribution de la médication requise selon les règles établies par le CISSS; LOI 90
- Des repas et collations équilibrés et variés selon le Guide alimentaire canadien;
- Le respect des diètes et des aversions alimentaires en suivant les recommandations des professionnels;
- Un service de buanderie et de literie;
- L'ameublement complet (réfrigérateur et téléviseur non inclus dans la chambre);
- L'accompagnement requis selon la condition pour les repas, l'hygiène, la mobilité et l'élimination;
- La conformité à toutes les exigences ou prescription des lois applicables dans la Province de Québec.

Les services professionnels offert par le CISSS des Laurentides

- Des services infirmiers et psychosociaux, d'ergothérapie, de physiothérapie, de nutrition selon les soins requis en fonction de son âge et de sa situation particulière;
- Un plan d'intervention individualisé permettant à tous les intervenants de travailler dans la même direction, dans votre intérêt pour bien répondre à vos besoins et ceux de votre proche.
- Un contrôle de la qualité de services offerts aux résidents

Que sont les responsabilités des résidents et des familles ?

Nous vous souhaitons une collaboration saine et en ce sens, nous vous invitons à poser les actions suivantes :

- Participer activement à l'intégration du résident dans son nouveau milieu;
- Prendre en charge les déplacements et l'accompagnement pour les rendez-vous, sorties, loisirs extérieurs.
- Aviser la coordonnatrice des soins des rendez-vous et sorties
- Poser des questions afin de bien vous renseigner;
- Exprimer vos attentes, vos besoins et vos insatisfactions de façon cordiale
- Faire preuve de courtoisie envers tous;
- Respecter les lieux et le mobilier mis à votre disposition;
- Respecter le code de vie (règlement) de la ressource intermédiaire
- Respecter la vie privée des résidents et ce en ne publiant aucune photo et/ou vidéo sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram);



- Apporter des vêtements identifiés et facile d'entretien
- Apporter l'essentiel à la chambre en évitant certains effets personnels et objets de valeurs ou des sommes d'argent afin de minimiser les risques de pertes ou de vol;
- Vous référer à la coordonnatrice des soins pour tout produit pharmaceutique prescrit ou non prescrit que vous désirez avoir à la chambre ;
- Participer activement au déménagement lors d'un changement de chambre ou lors du départ dans un délais de 24hrs. Il est a noté que nous n'acceptons aucun don de mobilier, le linge ou d'argent.

Comment la ressource intermédiaire s'assure-t-elle de la sécurité des résidents ?

- Personnel compétent et en nombre suffisant
- Accès en fauteuil roulant partout
- Située près des services dans la ville de Mirabel
- La cour est clôturée
- Ressource bien éclairée
- Formation des employés en vigueur RCR, PDSB, prévention chute, SCPD, PCI et Loi 90
- Le mobilier inspecté et selon les spécificques demandés par le CISSS pour être adapté aux résidents
- Ressource conforme au code du Bâtiment
- Système de protection incendie conforme au Code du Bâtiment (compartiments coupe-feu, réseau d'alarme incendie relié à une centrale de surveillance, protection par gicleurs, hotte de cuisine, avertisseurs de fumée, ventilateurs d'extraction extincteurs chimiques)
- Génératrice
- Contrôle des accès et des issues pour la prévention des intrusions;
- Locaux destinés exclusivement à l'entreposage des produits nettoyants et à l'entretien des lieux;
- Système d'appel de cloches dans chaque chambre (à proximité du lit), dans les toilettes, dans les installations sanitaires et les autres pièces des aires de vie;
- Robinetterie dotée d'un régulateur de température et d'un dispositif anti-brûlure.
- Revêtements de sol lisses, étanches et faciles d'entretien
- La Direction et le personnel de la cuisine et de l'entretien ont suivi une formation MAPAQ et SIMDUT
- Nous suivons les recommandations de Santé Publique
- Les pourboires, les cadeaux et les dons sont interdits. Dans le but de maintenir l'équité dans les services offerts aux résidents, peu importe la condition économique et sociale d'un individu, il est interdit à tout membre du personnel d'accepter de la part des résidents ou de leurs familles, quelques pourboires, cadeaux, prêts, dons et legs. Un merci et un sourire sont gratuits et sont très appréciés.



Comment nous assurons-nous de la qualité de vie des résidents ?

Selon le cadre de référence, un milieu de vie est un endroit où l'utilisateur réside et où il se sent « chez lui », un endroit où l'on est à son écoute et où l'on tient compte de ses dimensions affectives, sociales, comportementales, physiques et spirituelles dans la réponse; un milieu individualisé aux besoins du résident, où l'on organise les lieux physiques de façon chaleureuse et accueillante et où le résident est reconnu et valorisé comme un membre de la collectivité et où la dignité humaine est présente au quotidien dans les services rendus à l'utilisateur.

Qui donne des soins ?

Nos préposés sont diplômés et ils sont en formation continue pour répondre aux besoins de soutien et d'assistance de la clientèle. Il y a en tout temps la présence de préposés éveillés et compétents. De jour, s'ajoute une cuisinière, un préposé à l'entretien et une coordonnatrice des soins qui s'assure de la qualité des services. Les autres membres de la Direction sont aussi présents régulièrement.

Les services de santé et psychosociaux sont offerts par l'équipe du CISSS des Laurentides qui ont leur bureau au 2^e étage. Un service infirmier est disponible de jour (7h30 à 15h30) en semaine et de soir, de nuit et la fin de semaine sur appel pour les urgences. Le résident continue son suivi médical avec son médecin et les infirmières font le pont pour l'information.

Qui sont les propriétaires de la ressource intermédiaire ?



La ressource appartient à un couple qui est formé de Lucie Canuel et de Luc Martinovitch. Le nom de la compagnie est Le Foyer-Appartements Lucie Canuel Inc., fondé par Lucie Canuel en 1997.

Lucie Canuel est psychoéducatrice et elle est diplômée en gestion. Elle a aussi fait des études supérieures en santé mentales, psychologie légale et gériatrie. Elle a plus de 30 ans d'expérience en intervention et en gestion. Elle a occupé plusieurs postes dans différents CISSS et elle est maintenant copropriétaire de six ressources intermédiaires contractuelles : :

- Appartements supervisés DPJ (depuis 1997);
- Résidence de groupe DPJ (depuis 1998);
- Deux résidences de groupe anglophones DPJ (depuis 2017).
- Résidence de groupe à Mirabel pour 23 personnes âgées en perte d'autonomie (depuis 2018)
- Résidence de groupe à Saint-Eustache pour une possibilité de 32 personnes âgées en perte d'autonomie (depuis 2018)



Luc Martinovitch possède une expérience de plus de 30 ans en gestion, dans le secteur des biens de consommation et dans l'industrie pharmaceutique. En 1990, il obtient son baccalauréat en administration des affaires. Il travaillera Chez Unilever et chez Pfizer à titre de représentant puis comme gestionnaire de comptes. Il est ensuite promu comme Directeur pour le Québec et les Maritimes et puis il rejoint les bureaux de Toronto pour un poste de gestion spécialisé. En 2007, Luc revient au Québec et rejoint une entreprise pharmaceutique, en qualité de vice-président Québec. Puis en 2012, il est engagé par METRO INC. comme Vice-président principal des Pharmacie Brunet et du distributeur pharmaceutique McMahon. À l'automne 2019, il fait le grand saut vers l'entrepreneuriat en investissant avec Lucie Canuel pour la construction de la ressource intermédiaire Brise des Mille-Îles. Il en assure maintenant la Direction et il gère l'entièreté de du parc immobilier.

Qui est la coordonnatrice aux soins ?



Geneviève Morin est la coordonnatrice aux soins de Ressource intermédiaire (RI) Brise des vents.

Elle a été reçue à l'Ordre des infirmier et infirmière axillaire (OIIAQ) en 2008 et elle a travaillé comme infirmière auxiliaire auprès des personnes âgées en Centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD) et en résidence privé. Elle a travaillé à Brise des Vents comme infirmière auxiliaire et coordonnatrice de 2010 à 2016 et elle y est revenue en avril 2019 avec la nouvelle Direction.

Elle est en formation continue, elle a une formation RCR/DEA niveau C (réanimation cardio respiratoire et utilisation du défibrillateur externe automatisé), une certification en principe de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), une certification sur l'approche probante sur les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) et elle est formatrice en prévention et contrôle des infections.

Qui sont nos résidents ?

Notre clientèle est constituée de personnes âgées de 65 ans et plus qui sont en perte d'autonomie, elle fait partie des deux profils suivants :

- Un premier groupe qui rassemble les profils où l'atteinte est surtout motrice avec préservation relative des fonctions mentales.
- Le deuxième groupe comprend les profils où l'atteinte mentale (trouble neuro cognitif) est prédominante.

Ce profil nous situe sur les caractéristiques des personnes y étant regroupés, mais chaque résident a ses caractéristiques propres et aura un outil de classification individualisé nous permettant de répondre à ses besoins spécifiques.

Comment savoir si les besoins du résident excèdent les services de la ressource intermédiaire ?

L'évaluation et la révision de besoins est la responsabilité du CISSS des Laurentides. L'équipe du CISSS évalue l'évolution de l'état du résident annuellement ou au besoin, avec un outil clinique de cheminement informatisé (OCCI). Cet outil détermine le niveau de services requis. Si les besoins du résident excèdent les services pouvant être offerts par la ressource intermédiaire, la famille est avisée et une réorientation sera prévue à l'endroit souhaité par le résident et sa famille.



Comment se prépare les menus et comment se prépare les repas

Les menus

Nous savons que l'alimentation occupe une place importante dans la vie de nos résidents, c'est pour cette raison que nous accordons une attention particulière à ce service essentiel. Nous offrons une alimentation saine, c'est-à-dire une alimentation constituée d'aliments diversifiés, en donnant priorité aux aliments de valeur nutritive élevée sur le plan de la fréquence et de la quantité. Notre menu est révisé régulièrement en concertation avec les résidents, et l'équipe afin de répondre à leurs goûts et préférences. Nous offrons un menu sur 5 semaines, ce qui permet

d'offrir des aliments frais et variés en fonction des saisons. Lorsque le repas ne convient pas au résident, une alternative est toujours offerte. Vous trouverez une copie du menu actuel en annexe.

Comment se préparent les repas

Les repas sont préparés par une cuisinière. Sa préparation respecte les normes du MAPAQ. Les repas sont servis par un membre du personnel. Les repas sont servis aux tables et transportés sur un réchaud.

Chaque étage a sa cuisinette, un réfrigérateur, une cafetière et un micro-onde etc., pour offrir un milieu de vie normalisant et permettre de répondre aux fringales et offrir des collations variées et santé. Les restants des repas sont gardés dans le réfrigérateur afin de s'adapter aux routines de repas des résidents (retour de sortie, sieste allongée, retour d'hôpital, nausée ou inconforts) et pour offrir des alternatives au repas offert.

Quel est le code de vie (règlements)¹

Une ressource intermédiaire permet, par une réponse individualisée aux besoins diversifiés et évolutifs des usagers, de favoriser et de maintenir leur intégration, leur participation sociale et leur rétablissement au cœur de la communauté. Notre milieu de vie est un endroit où l'usager réside et où nous espérons qu'il se sent « chez lui », un endroit où l'on est à son écoute et où l'on tient compte de ses dimensions affectives, sociales, comportementales, physiques et spirituelles. En ce sens, nous avons fait un code de vie pour que notre milieu se rapproche le plus possible d'un chez-soi.

Heure de lever

Chacun peut se lever à l'heure qui lui convient.

Heure de coucher

Chacun peut se coucher à l'heure qui lui convient.

Heure de repas et collation

- Le déjeuner : il est servi par les préposées selon l'heure de réveil du résident. Le résident peut choisir parmi les choix suivants
 - Céréales ou gruau
 - Pain brun ou blanc avec condiments désirés
 - Fruits
 - Café ou thé ou jus/lait
 - Lait ou jus

- Le dîner : il est servi entre 11h30 et 12h30, mais le résident peut décider de manger à une autre heure. Il est composé des items suivants :
 - Jus de légumes
 - Repas principal
 - Verre d'eau
 - Dessert
 - Thé ou café ou jus/lait

- Le souper : : il est servi entre 16h30 et 17h30, mais le



¹ Il est à noter que notre code de vie peut en tout temps être modifié pour suivre les consignes du CISSS des Laurentides, du Ministère, des autorités municipales ou provinciales ou de Santé Publique.

résident peut décider de manger à une autre heure. Il est composé des items suivants :

- Soupe
 - Repas principal
 - Verre d'eau
 - Dessert
 - Thé ou café ou jus/lait
- Les collations : servis en après-midi et en soirée, mais aussi à la demande du résident (2X par jour). Parmi les choix suivants :
 - Yogourt
 - Biscuit
 - Fromage
 - Fruit

Il est favorisé que la personne mange à la salle à manger pour éviter l'isolement et les risques d'étouffement.

Hygiène

En tout temps, le résident peut demander pour se laver ou être lavé. Un horaire est mis en place selon le choix de la personne pour ses toilettes partielles quotidiennes et sa douche hebdomadaire. La ressource offre l'aide nécessaire aux besoins du résident.

Mobilité

En tout temps le personnel est disponible pour aider la personne à se déplacer ou à faire des transferts.

Élimination

La ressource assiste le résident pour aller à la toilette, ou pour changer sa culotte d'incontinence. La ressource fournit tout le matériel d'incontinence nécessaire tel que : culotte pull-up, pads d'incontinence ou couches.

Téléphone

En tout temps, le résident peut demander à utiliser le téléphone de la ressource intermédiaire. Il peut se servir de son téléphone personnel à sa chambre s'il paie sa ligne ou un forfait cellulaire.

Télévision, câble et internet

En tout temps le résident peut aller écouter la télévision au salon ou avoir accès au WIFI pour internet. Il peut avoir à sa chambre un téléviseur et un service de câblodistribution et internet à ses frais.

Sortie avec la famille

En tout temps et sans préavis, la famille peut venir chercher un résident pour faire une sortie.

Visites

En tout temps et sans préavis, la famille peut venir visiter un résident. Il est demandé aux visiteurs de respecter le code vie. Le seul code d'accès remis aux familles, est le code de la porte de sortie que nous vous demandons de garder confidentiel. La famille peut aussi demander à réserver la salle polyvalente pour quelques heures.

Lorsque que vous arrivez à la Brise des Mille-Îles, nous vous demandons de respecter les instructions dans le sas de la réception.

Vêtements et biens personnels

À l'arrivée, un inventaire des vêtements et des biens personnels est fait. L'achat de nouveaux vêtements est à la charge du résident, de sa famille, du tuteur ou du curateur. La ressource peut accompagner les résidents sans support pour les achats.

Activités organisées par la ressource

La ressource organise des activités sur une base hebdomadaire et elles sont affichées. Elle organise aussi des fêtes thématiques où les familles et amis sont invités.

Gestion de l'argent

La gestion de vos finances personnelles doit être effectuée par vous-même, par l'un de vos proches ou, à défaut par un représentant légal dûment identifié. Toutefois, le coordonnateur de la ressource intermédiaire, peut dans certaines situations, vous aider à administrer vos dépenses personnelles si vous le désirez. Ce service est gratuit. La coordonnatrice tient une petite caisse sous clé dans son bureau pour la gestion des sommes remises. Vous pouvez lui remettre les sommes. À votre départ, les sommes sont remises avec les pièces justificatives reliées aux dépenses. (Pour plus d'informations, voir feuille jaune dans la pochette du CISSS des Laurentides)

Vol, bris perte

La résidence de groupe n'est pas responsable des vols, des pertes ou des bris d'objets appartenant aux résidents. Nous conseillons donc aux résidents et à leur famille d'apporter le minimum d'objet de valeur et d'argent à la ressource intermédiaire, ou de mettre sous clé lesdits objets.

Cour extérieure, balcon et salle polyvalente



Le résident peut aller dans la cour ou sur le balcon ou demander d'y être conduit.

Emprunt, prêt, don achat entre résidents

Afin d'éviter les conflits, l'intimidation ou toutes formes d'abus, il est interdit d'emprunter, de prêter, de donner, de vendre ou d'acheter des objets et de l'argent à la résidence entre les résidents ainsi qu'avec le personnel.

Respect

Afin d'offrir un environnement empreint de respect et de favoriser la qualité de vie des résidents et de leur famille, tous doivent avoir un langage respectueux en tout temps et envers tous. Afin de respecter les autres, il faut les traiter sans discrimination, respecter leur intimité, leur bien-être, leurs biens et leur intégrité.

Afin que le milieu de vie soit harmonieux et favorise la qualité de vie de chaque résident, l'arrogance ainsi que toutes les formes de violence ne sont pas acceptées. Ainsi la musique et le bruit ne doivent pas s'entendre à l'extérieur de la chambre.

Ménage

L'entretien ménager est offert par la ressource intermédiaire en tout temps.

Sécurité

- En tout temps les résidents et sa famille, doivent informer le personnel lorsqu'ils quittent
- En tout temps, les résidents peuvent utiliser la cloche d'appel pour recevoir de l'assistance
- Dans les chambres, il est permis d'installer un petit réfrigérateur, mais pour des raisons de sécurité, l'ajout de chaufferette, micro-onde, bouilloire, cafetière, fer à friser, fer à repasser ou grille-pain est interdit.

Médicament

- Les médicaments sont gardés sous clé dans le bureau des préposés aux bénéficiaires (PAB) et ils sont tous administré par les PAB qui sont formés sous la loi 90. Ce sont les infirmières du CISSS des Laurentides qui donnent les consignes santé. Les PAB administrent la médication selon les directives.
- Les frais de la médication sont assumés par le résident.
- La résidence fait affaire avec une pharmacie régulière mais vous pouvez choisir la pharmacie de votre choix dans la mesure où elle livre à tous les jours et dans le respect des directives reliées à une ressource intermédiaire.
- C'est la ressource intermédiaire qui s'occupe de commander la médication nécessaire.
- Les médicaments non-prescrits ne peuvent pas être remis. Si vous voulez ajouter des médicaments à l'ordonnance, il faut contacter le médecin.
- Lors de vos sorties, la ressource intermédiaire, vous remet les doses nécessaires à votre séjour.
- Lorsqu'il y a hospitalisation, la ressource s'assure de la transmission des informations.

Cigarettes et cigarettes électroniques

La ressource a un fumoir au 2^e étage afin de respecter la Loi sur le tabac. Les résidents peuvent y accéder ou aller fumer dehors au-delà d'un rayon de 9 mètres de toutes fenêtres et portes. Il est donc interdit de fumer sur les balcons. Pour assurer la prévention des incendies, les cigarettes et les briquets des résidents sont gardés et remis par le personnel. Les cigarettes indiennes sont interdites. Nous souhaitons aussi vous souligner que nous offrons tout le support nécessaire pour les personnes souhaitant arrêter de fumer

Température ambiante

La ressource est climatisée et chauffée par un système central. Généralement la température ambiante est entre 21 et 22 degrés, tel que le demande le CISSS de Laurentides. Mais nous ajustons en fonction des besoins des résidents. Chaque chambre et salle de bain a son thermostat pour ajuster la température selon les préférences.

Alcool, cannabis, drogue illicite

Il est interdit de boire de l'alcool, de consommer du cannabis ou des drogues illicites dans la résidence et sur le terrain de la résidence sauf avis contraire du CISSS ou du personnel de la ressource intermédiaire.

Buanderie

Le service de buanderie est offert par le personnel de la ressource intermédiaire, ou par les proches (à votre choix et sans frais). Les vêtements sont lavés séparément, généralement le jour de la douche, mais aussi au besoin.

Literie et changement de lit

La literie est offerte par la ressource intermédiaire. Le lavage est fait hebdomadairement lors de la douche/bain et au besoin. La famille peut aussi choisir de le faire.

Transport



Lorsque la personne veut sortir sans accompagnement, les frais sont à charge. Il y a l'option du taxi ou du transport adapté ou l'aide de la famille.

Rendez-vous

La famille est toujours contactée pour l'accompagnement des rendez-vous. Dans le cas où ce rendez-vous ne pourrait être remis ou dans le cas où la personne n'a pas d'accompagnateur, la ressource peut accompagner le résident.

Achats

La famille demeure la première responsable pour les achats, mais pour le résident qui le requiert, la ressource peut effectuer les acquisitions nécessaires à ce dernier, notamment en matière de soins personnels, de médicaments, de vêtements, de loisirs ou autres besoins spéciaux. La ressource, dans la mesure du possible, tient compte des goûts, des habitudes, des aptitudes, des limitations et des particularités de l'usager dans le choix du bien ou du service à lui procurer. Elle recherche le meilleur rapport qualité/prix et respecte les ressources financières disponibles. Elle obtient les autorisations requises, le cas échéant, et conserve les pièces justificatives des acquisitions effectuées pour le résident.

Habillement

En tout temps le résident doit être habillé lorsqu'il sort de chambre. S'il est nu, sa porte de chambre doit être fermée.

Intimité

En tout temps le résident peut fermer sa porte de chambre et avoir toute l'intimité désirée, qu'il soit seul ou avec de la visite.

Nourriture la chambre

Le résident peut avoir sa chambre de la nourriture qu'il achète ou qui est apportée par ses proches. Il peut avoir un petit réfrigérateur pour y garder les aliments périssables. Il ne nous est pas possible de garder les aliments du résident à la cuisinette. Nous vous suggérons d'apporter des aliments qui tiennent compte de la santé de votre proche et en petite quantité.

Des photos de la ressource intermédiaire



Comment se passe le processus d'admission?

Dans le processus d'orientation de la personne âgée, CISSS des Laurentides, invite la personne et sa famille à aller visiter les différents milieux pour faire le choix du milieu de vie. Par la suite, la demande est traitée par le mécanisme d'accès du CISSS des Laurentides qui décide, selon les places disponibles et le profil de la personne et ses souhaits, l'endroit où il ira vivre. Lorsqu'une place est disponible, le CISSS avise la personne et sa famille. Par la suite, la ressource intermédiaire est informée et le CISSS nous remet un rapport sommaire avec les informations importantes pour préparer l'arrivée.

Le jour de l'arrivée, il faut apporter les effets personnels dans la chambre et une rencontre a lieu avec l'Équipe du CISSS des Laurentides (travailleuse sociale et infirmière) et la coordonnatrice de l'unité de soins de la ressource intermédiaire pour faire le bilan de la situation médicale et sociale et pour vous accueillir dans vos besoins, attentes, pour prendre en compte vos intérêts et recevoir vos inquiétudes.

Que dois-je faire si je vis une insatisfaction?

Tous les usagers du système de santé québécois ont le droit de recevoir des services de qualité. C'est pourquoi des recours sont en place pour les personnes qui ne sont pas satisfaites des soins et services reçus. Si vous avez l'impression que qu'un manquement a été commis à votre endroit

ou encore que vos droits ne soient pas respectés, nous vous demandons de vous adresser à la coordonnatrice aux soins puis dans un deuxième temps la Direction. Si vous n'êtes pas satisfaits de leurs réponses et/ou collaboration, nous vous conseillons de contacter la travailleuse sociale du CISSS des Laurentides impliquée dans le dossier de votre proche. Si votre insatisfaction demeure, nous vous invitons à déposer une plainte officielle via le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, pour obtenir de l'aide, pour déposer une plainte, ou pour demander une intervention. Vous avez le droit de porter plainte en toute confidentialité et sans risque de représailles.

- Par téléphone aux numéros suivants : 1 866 822-0549 ou 450 432-8708
- Par courriel à l'adresse : [✉ info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca](mailto:info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca)

Qui dois-je contacter et comment ?

- Santé : Infirmière
- Volet social : Travailleuse sociale
- Volet hébergement et milieu de vie via courriel de vie

Coordonnatrice des soins : ribriusedesvents@hotmail.com



N.B. Voir les informations pour les coordonnées dans la pochette d'accueil du CISSS des Laurentides (feuille jaune).

Qui paie quoi ?

Les coûts des services sont assumés à la fois par l'établissement public qui a conclu un contrat avec les ressources et la personne qui reçoit les services.

Le résident participe aux frais de son hébergement en versant une contribution à l'établissement public. La Régie de l'assurance maladie du Québec détermine le montant de la contribution financière selon le type de ressource.



Lorsqu'un établissement public vous confie à une ressource intermédiaire, il nous avise de votre inscription. Ils calculent alors le montant de votre contribution, qui est exigée pour toute personne inscrite. La contribution répond à un souci d'équité entre les personnes hébergées et celles qui vivent à domicile. En effet, lorsque vous êtes hébergé, vous devez assumer les dépenses liées à votre gîte et à votre nourriture. Les services sociaux et les services de santé sont gratuits pour toute la population du Québec.

Vous recevrez plus d'information dans la pochette d'accueil du CISSS des Laurentides (feuille bleue).

Voici des tableaux qui vous aideront à vous y retrouver.

Alimentation

Catégorie 1 - Particularités en lien avec l'alimentation		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
1	Aliments sans gluten	X payer par la RI, rembourser par CISSS	X		
2	Suppléments alimentaires	X si remplacement du repas	X si prescrit	X si par choix	
3	Nourriture pour diabétique (pain, jus de fruits) et aliments sans lactose	X			
4	Épaississant alimentaire		X si prescrit		
5	Matériel d'alimentation entérale			X payé et remboursé	X
6	Repas commandés à l'extérieur par la ressource ou sortie au restaurant	X			
7	Repas commandés à l'extérieur par l'usager ou consommés en restaurant			X	
8	Friandises consommées entre les repas (chips, chocolat, bonbons, boissons gazeuses)			X	

Aides à l'élimination et au positionnement sur la toilette

Catégorie 2 - Aides à l'élimination et au positionnement sur la toilette		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
9	Produits d'incontinence		X		X
10	Gants pour changement de produits d'incontinence		X		
11	Bâtons de bois pour application de crème prescrite		X		
12	Lingettes humides <i>*uniquement pour les usagers du programme DI-TSA</i>		X		
13	Alaise (piqué)		X		
14	Protège-matelas en plastique ou tissu	X			
15	Matériel pour stomie			X	X
16	Siège de toilette surélevé	X			X
17	Siège de toilette avec appuis bras intégrés AMG	X			X
18	Barres d'appui à la toilette de type AMG ou Guardian	X			X
19	Barres d'appui pour la toilette	X			X
20	Urinal	X			X
21	Chaise d'aisance standard	X			X
22	Chaise d'aisance bariatrique		X		

Aides à l'hygiène

Catégorie 3 - Aides à l'hygiène		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
23	Poignée de rebord de bain de type Guardian	X			X
24	Planche de bain	X			X
25	Chaise de douche sans dossier et avec dossier	X			X
26	Chaise de douche adaptée pour douche sans seuil	X			X
27	Banc de transfert	X			X
28	Tabouret de douche	X			X
29	Barre d'appui dans le bain et la douche	X			X
30	Barre avec ventouses	X			X
31	Brosse à long manche	X			X
32	Douche-téléphone	X			
33	Tapis de bain	X			

Articles nécessaires à l'hygiène personnelle

Catégorie 4 - Articles nécessaires à l'hygiène personnelle		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
34	Shampooing, revitalisant	X			
35	Savon, gel douche	X			
36	Savon sans rinçage pour le corps	X			
37	Antisudorifique	X			
38	Crème hydratante	X			
39	Crème solaire	X			
40	Pâte dentifrice	X			
41	Brosse à dents			X	
42	Porte-savon			X	
43	Boîtier à dentier			X	
44	Nettoyant pour prothèse			X	
45	Peigne ou brosse à cheveux			X	
46	Serviettes hygiéniques			X	
47	Rasoir			X	
48	Rasoir électrique			X	
49	Crème à raser			X	
50	Lotion après-rasage			X	
51	Parfum / Eau de toilette			X	
52	Cosmétique			X	
53	Maquillage			X	
54	Fixatif			X	
55	Coupe-ongles et lime			X	

Services d'entretien de sa personne

Catégorie 5 - Services d'entretien de sa personne		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
56	Coupe de cheveux			X	
57	Soins de pieds			X	
58	Esthéticienne			X	
59	Massage			X	

Literie

		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 6 - Literie					
60	Drap plat	X			
61	Drap contour	X			
62	Taie d'oreiller	X			
63	Couvre-lit	X			
64	Couverture	X			
65	Lavage et entretien de la literie	X			

Lingerie de toilette

		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes
Catégorie 7 - Lingerie de toilette					
66	Serviettes / Draps de bain	X			
67	Essuie main	X			
68	Débarbouillette	X			
69	Éponge	X			
70	Brosse	X			
71	Lavage et entretien de la lingerie de toilette	X			

Vêtements

		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 8 - Vêtements					
72	Vêtements de tous les jours (incluant sous-vêtements)			X	
73	Uniformes			X	
74	Vêtements adaptés (incluant grenouillère)			X	
75	Tablier de repas	X			

Lavage et entretien des vêtements

		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 9 - Lavage et entretien des vêtements					
76	Lavage et entretien des vêtements	X			
77	Nettoyage à sec			X	
78	Pressage			X	
79	Lavage de lingerie fine			X	
80	Étiquetage de vêtements			X	

Aides à l'habillement

		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 10 - Aides à l'habillement					
81	Pince à long manche			X	
82	Enfile-bas			X	
83	Langue de plastique pour enfiler les chaussures			X	

Articles de papier

Articles de papier		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 11 - Articles de papier					
84	Papier toilette	X			
85	Papier mouchoir	X			
86	Papier main	X			
87	Essuie-tout	X			
88	Serviette de table	X			
89	Coton-tige	X			

Aides techniques

Aides techniques		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 12 - Aides techniques					
90	Fauteuil roulant		X pourrait être prêté	X	
91	Ceinture de marche		X prêt		
92	Barre d'appui au lit (Bed Helper, Bed aid-M ou Everest, M-Rail, Arcorail)	X			X
93	Levier	X	X		
94	Toile de levier	X	X		
95	Coussin de positionnement (lit ou chaise)		X prêt		
96	Coussin de plaie (prévention ou traitement)		X prêt		
97	Transport des équipements prêtés par l'établissement	X La RI aide	X (gros équipement)	X	
98	Réparation et entretien des équipements prêtés par l'établissement		X		
99	Matelas thérapeutiques spécialisés		X prêt		
100	Lits électriques	X	X		
101	Fauteuil auto-souleveur		X prêt possible	X	

Mesures alternatives à la contention

		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 13 - Mesures alternatives à la contention					
102	Coussins sonores au lit ou au fauteuil		X		
103	Moniteurs ou Consoles		X prêt		
104	Tapis de chute		X prêt		
105	Détecteurs de mouvement		X prêt		

Couverts et ustensiles permettant de garder l'autonomie

		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 14 - Couverts et ustensiles permettant de garder l'autonomie					
106	Assiette à rebord	X			
107	Ustensiles de plastique	X			
108	Ustensiles adaptés	X		X	
109	Verre à bec / Gobelet adapté	X			
110	Paille	X			

Médicaments et produits pharmaceutiques

Catégorie 15 - Médicaments et produits pharmaceutiques		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
111	Médicaments			X	
112	Médicaments en vente libre (incl. produits naturels) prescrits			X	
113	Médicaments en vente libre (incl. produits naturels) NON-prescrits			X	
114	Produits pharmaceutiques de base : Advil, Tylenol, etc. en PRN			X	
115	Articles de premiers soins : désinfectant, pansements, etc.	X			
116	Produits de soins de plaie			X	
117	Bandelette à glucomètre			X	
118	Eau distillée pour concentrateur d'oxygène			X	X
119	Vitamines			X	
120	Crèmes			X	
121	Gouttes			X	
122	Onguents			X	
123	Épipen			X	
124	Bas support			X	
125	Appareil à tension électronique	X			
126	Thermomètre	X			
127	Mortier pour écraser la médication, gobelets gradués et cuillères de plastique pour administrer les médicaments	X			

Télécommunications

Catégorie 16 - Télécommunications		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
128	Frais d'utilisation du téléphone, internet et câblodistribution dans les aires communes	X			
129	Frais d'utilisation d'un téléphone personnel incluant interurbain			X	
130	Services personnels de câblodistribution			X	
131	Services personnels d'Internet			X	
132	Location ou achat d'un téléviseur			X	

133	Location ou achat d'un appareil radio			X	
134	Location ou achat d'un ordinateur, d'un ordinateur portable ou d'une tablette			X	
135	Location ou achat d'un téléphone mural ou d'un téléphone cellulaire			X	

Loisirs autres que ceux prévus par la ressource

Catégorie 17 - Loisirs autres que ceux prévus par la ressource		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
136	Cinéma			X	
137	Sortie/Visite (coût d'entrée ou d'inscription)			X	
138	Sport			X	
139	Livre			X	
140	Tabac			X	
141	Alcool			X	
142	Revue			X	
143	Journaux			X	
144	Disque			X	
145	Tous les matériaux pour hobby (dessin, peinture, collage, cahier à colorier, etc.)			X	
146	Jeux de société (cartes, casse-tête, etc.)	X			
147	Jouet de stimulation (jeux d'association de forme, jouet de dextérité, etc.)	X	X	X	
148	Balanoire extérieure	X			
149	Bicyclette			X	
150	Console de jeux vidéo et jeux vidéo			X	
151	Jeux personnels (propriété de l'utilisateur à son arrivée et à son départ)			X	
152	Appareil électronique (lecteur MP3, tablette, téléphone cellulaire)			X	

Fournitures médicales en cas d'éclosion		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
153	Gants			X	
154	Jacquette			X	
155	Masque			X	

Honoraires professionnels spécialisés et équipements

Catégorie 19 - Honoraires professionnels spécialisés et équipements		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
156	Dentiste			X	X
157	Prothèses dentaires			X	X
158	Orthodontiste			X	X
159	Traitement d'orthodontie			X	X
160	Optométriste			X	X
161	Lunettes			X	X
162	Verres de contact			X	X
163	Produits d'entretien des verres de contact			X	X
164	Prothèses auditives			X	X

Ameublement

Catégorie 20 - Ameublement		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
165	Lit	X			
166	Table de chevet	X			
167	Commode ou bureau	X			
168	Espace de rangement personnel	X			
169	Installation d'un module d'air climatisé dans une chambre			X	

Finition de la chambre

		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 21 - Finition de la chambre					
170	Stores / Toiles	X			
171	Rideaux	X			
172	Décoration de la chambre	X		X	

Transport de l'utilisateur

		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 22 - Transport de l'utilisateur					
173	Transport ambulancier				X RAMQ
174	Transport médical privé			X	
175	Transport personnel pour loisir			X	
176	Transport adapté vers travail, atelier, stage, socio-professionnel			X	
177	Transport en commun vers travail, atelier, stage, socio-professionnel			X	

Autres frais

Autres frais		Agent payeur			
		Ressource	Établissement	Usager	Autres programmes gouvernementaux
Catégorie 23 - Autres frais					
178	Décès/Frais funéraires			X	
179	Camp de vacances			X	
180	Vacances organisées par la ressource	X			
181	Passeport			X	
182	Échange de cadeaux				
183	Sortie avec accompagnateur privé			X	
184	Bracelets d'alarme (système instauré par la ressource)	X			
185	Rapport d'impôt fédéral et provincial			X	

Mot de la Direction

Nous espérons que ce guide d'accueil vous permettra d'être mieux situé face à nos services et qu'il facilitera ce processus d'intégration dans notre milieu de vie. L'équipe de la ressource intermédiaire demeure à votre disposition pour toutes informations ou commentaires qui permettraient de mieux répondre à vos attentes.

Il ne nous reste plus qu'à vous souhaiter la Bienvenue chez-vous !

La Direction et son équipe