



Bienvenue au Jeffery Hale

Votre résidence, votre milieu de vie
CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Guide d'accueil des résidents et
de leurs proches



Jeffery Hale
Saint Brigid's

2017-02-24



Bienvenue au Jeffery Hale

Votre résidence, votre milieu de vie

Chers résidents¹,

Chers membres de la famille, chers amis, chers aidants naturels²,

C'est avec grand plaisir que nous vous accueillons au Jeffery Hale, un centre d'hébergement et de soins de longue durée faisant partie du réseau de la santé. Afin que votre milieu de vie soit agréable, notre personnel professionnel et nos bénévoles feront tout leur possible pour créer une ambiance chaleureuse et accueillante.

Notre souhait le plus cher est que vous soyez confortables et en sécurité. C'est pourquoi nous sommes fiers de vous offrir ce guide qui présente des renseignements portant sur la gamme des services adaptés à vos besoins. Pour plus de détails, n'hésitez pas à vous adresser à nos différents intervenants.

Bonne lecture et bienvenue chez vous!

Qualité • Sécurité • Compassion

¹ Un seul genre (habituellement le masculin) est utilisé dans ce document, simplement pour alléger le texte.

² Le terme *aidant naturel* désigne toute personne significative pour le résident, tel un membre de la famille ou un proche.

Table des matières

Guide d'accueil des résidents et de leurs proches

L'organisation du Jeffery Hale

1. Notre histoire		9
2. Notre mission		10
3. Notre code d'éthique		12
4. Notre approche		12
5. Les services administratifs et la gestion de vos affaires		14
	5.1 Les heures d'ouverture de nos bureaux	14
	5.2 Les frais d'hébergement	14
	5.3 Le compte en fidéicomis	15
	5.4 La désignation d'un procureur et d'un exécuter	15
	5.5 Le mandat d'inaptitude et son homologation	15
	5.6 La Fondation des Amis du Jeffery Hale	16
6. La sécurité	6.1 Les mesures de sécurité	17
	6.2 La prévention des infections	17
	6.3 La gestion des risques	18
	6.4 Les mesures de contrôle	18
	6.5 La sécurité des résidents : la responsabilité de tous	19
	6.6 En cas d'accident ou d'urgence médicale	20

Les intervenants au Jeffery Hale

7. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services		23
8. Les services professionnels		24
	8.1 L'équipe interdisciplinaire	24
	8.2 Les soins infirmiers	24
	8.3 Les soins de santé et les soins personnels	24
	8.4 Les services médicaux	25
	8.5 Les services pharmaceutiques	25



8.7	8.6 Les services de nutrition clinique	26
	Les services d'ergothérapie	26
	8.8 Les services de physiothérapie	26
	8.9 Le soutien psychosocial	27
	8.10 Les services d'animation	27
	8.11 Le service de pastorale	28
	8.12 Les soins dentaires	28
	8.13 Les soins des pieds	28
	8.14 Les soins visuels	28
9.	Les services privés d'accompagnement	28
10.	Les bénévoles	29
11.	Les représentants des résidents	30
	11.1 Le Comité des résidents	30
	11.2 Le Comité des usagers	30

L'arrivée au Jeffery Hale

12. La première journée	12.1 Les personnes à rencontrer	33
	12.2 La prise de photos	33
13. Ce qu'il faut apporter	13.1 Vos vêtements	34
	13.2 Vos effets personnels	34
	13.3 Un aide-mémoire pour préparer l'hébergement	35
	13.4 Des suggestions de vêtements	36
14.	Votre chambre, votre chez-vous	37
15.	L'adaptation à la résidence	38

Le séjour au Jeffery Hale

16.	Les droits et les responsabilités des résidents et des proches	43
17. Les visites	17.1 La réservation d'une salle pour un événement spécial	44
	17.2 Les animaux	44

18. Les attentes à l'égard de la famille et des proches	44
18.1 Les rendez-vous médicaux à l'extérieur	45
18.2 Des suggestions d'activités à faire lors de vos visites	45
18.3 L'unité de vie familiale	46
19. Les repas	46
20. Les commodités	
20.1 La cafétéria	47
20.2 Le <i>Café croissant</i>	47
20.3 Le salon de coiffure	47
20.4 Le courrier	48
20.5 Les journaux	48
20.6 Le téléphone	48
20.7 La télévision et la câblodistribution	49
20.8 Le lavage des vêtements	49
20.9 Le nettoyage à sec	49
20.10 La friperie	49
20.11 Le stationnement	49
20.12 Les taxis	50
20.13 Le transport adapté	50
20.14 Le fauteuil roulant motorisé	50
21. Les consignes	
21.1 Les absences temporaires	50
21.2 L'usage du tabac	51
21.3 Les pourboires	52
21.4 L'entretien ménager	52

La fin de vie au Jeffery Hale

22. Les niveaux d'intervention	55
23. Les désirs de fin de vie	55
24. Le don d'organes	56
25. La préparation aux funérailles	57





L'organisation du Jeffery Hale

L'organisation du Jeffery Hale



Le milieu de vie au Jeffery Hale est un milieu où l'approche humaine est au cœur de notre raison d'être.



1. Notre histoire³

L'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's est né en 2007 de l'intégration de deux institutions qui offraient, depuis environ 150 ans, des services à la communauté d'expression anglaise de la grande région de Québec.

En 1856, le révérend père Bernard McGauran fonde le Saint Brigid's Home, refuge pour les immigrants, les veuves et les orphelins irlandais. Quelques années plus tard, en 1865, M. Jeffery Hale lègue par testament une somme destinée à la fondation d'un hôpital pour la population protestante, principalement anglophone. De confessions religieuses différentes, les deux hommes n'en partagent pas moins des qualités importantes : une remarquable clairvoyance et une vision commune de la compassion et de l'entraide.

En 1867, le *Jeffery Hale's Hospital* voit le jour au 2, rue Saint-Olivier, ancienne maison de M. Hale. En 1873, les enfants y sont admis, une annexe pour les contagieux est construite et l'hôpital compte alors 31 lits. À partir de 1891, on y reçoit des marins malades.

En 1901, l'hôpital inaugure officiellement ses nouveaux locaux au 5, rue Saint-Cyrille, sur un terrain acquis de la communauté religieuse des Augustines. La même année, une école pour les infirmières voit le jour, la première dans la ville de Québec; elle fermera ses portes en 1970 après avoir formé 1285 diplômées.

La spécialisation de la médecine se concrétise au *Jeffery Hale's Hospital*. En 1906, le laboratoire clinique de pathologie et la radiologie deviennent des départements. Le Bureau médical est formé en 1913. Puis, on se spécialise en anesthésie (1910), en urologie (1920), en pédiatrie (1930) et en cardiologie (1950).

Dès les premières années du XX^e siècle, des catholiques y sont admis, en autant qu'ils paient pour leurs services. Puis, en 1911, du personnel catholique est

³ Sources : « L'histoire peu connue de l'Hôpital Jeffery Hale » dans *Le Soleil*, Édition du mercredi 14 mars 1979, page G1 et *Guide des archives hospitalières de la région de Québec 1639-1970*, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, site : www.banq.qc.ca/ressources_en_ligne/instruments_rech_archivistique/hopitaux/hale.html

engagé. En 1954, le *Jeffery Hale's Hospital* est un établissement anglophone dirigé par des protestants, desservant une clientèle principalement catholique et ayant un personnel composé d'une minorité (tout de même importante) de francophones.

En 1956, l'hôpital déménage à nouveau pour occuper son emplacement actuel. En 1961, il compte 161 lits et 31 berceaux. Depuis 1996, l'hôpital assume une vocation de centre d'hébergement pour personnes âgées.

Au fil du temps, l'Hôpital Jeffery Hale s'est développé grâce à de nombreux donateurs de la communauté anglophone, mentionnons notamment: Sir William Price, Ms. J. F. Turnbull, Dr. James Douglas, Sir John Hamilton, Mr. Frank W. Ross.

En 2002, le Saint Brigid's Home et le Jeffery Hale se regroupent afin de mieux coordonner les services offerts à la communauté anglophone de la région de Québec. Ils demeurent deux établissements distincts, tout en étant dirigés par un même conseil d'administration.

Depuis le 1^{er} avril 2007, le Saint Brigid's Home, le Jeffery Hale et les Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale unissent leurs destinées pour créer un nouvel établissement, lequel porte le nom officiel de: ***Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's.***

Ensuite, le 1^{er} avril 2015, notre établissement a amorcé un nouveau chapitre dans son histoire en étant regroupé au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS). Ce regroupement a entraîné l'abolition du conseil d'administration du Jeffery Hale - Saint Brigid's, en faveur d'un seul conseil d'administration représentant le CIUSSS de la Capitale-Nationale au complet.

Reconnaissance du milieu

Notre établissement est reconnu pour l'innovation et l'excellence de ses services. Le Jeffery Hale a reçu en 1998 le prix spécial du jury Persillier-Lachapelle pour l'innovation. Le Saint Brigid's Home, quant à lui, s'est mérité en 2002 deux prix de l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec: le prix Qualité et le prix Fonds d'innovation.





2. Notre mission

Bien que ce nouvel établissement soit géré par un seul conseil d'administration, les services de santé et les services sociaux continuent d'être fournis aux deux sites. Leurs missions respectives sont reconnues par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Au Saint Brigid's Home, on poursuit la mission de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Quant à l'Hôpital Jeffery Hale (qu'on appelle familièrement le *Jeff*), on y poursuit une triple mission :

- celle de centre hospitalier (CH), où sont offerts notamment les services d'urgence, les services ambulatoires et les services gériatriques communautaires;
- celle des services de type CLSC, offerts par les services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale, dont le soutien à domicile et le centre de jour;
- celle de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Le secteur CHSLD du *Jeff* peut accueillir 102 résidents, soit des adultes en perte d'autonomie. Le milieu que nous offrons leur permet de vivre dans une atmosphère familiale en toute sécurité.

Plus concrètement, notre mission se traduit ainsi :

- Nous considérons chaque individu dans sa dimension globale, tributaire de besoins biologiques, physiologiques, sociaux, culturels, linguistiques et spirituels.
- Nous entendons accomplir notre mission de service en prodiguant des soins de santé de qualité dans un environnement enrichissant afin que la qualité de vie ainsi créée permette à nos résidents d'évoluer au meilleur de leurs capacités, tant aux plans physique et émotif que spirituel.

- Nous sommes conscients du fait que la qualité des soins reçus dépend directement des individus qui donnent ces soins. Par conséquent, nous nous attendons à ce que notre personnel approche chaque résident avec compassion, compréhension et professionnalisme.
- Nous reconnaissons notre position de chef de file au sein de la communauté anglophone et de la population en général. Pour cette raison, nous visons l'excellence dans toutes nos entreprises, notamment en ce qui a trait à l'introduction de moyens innovateurs pour améliorer la qualité de vie de tous ceux qui bénéficient de nos services.

3. Notre code d'éthique

Le code d'éthique de notre établissement se trouve en annexe. C'est un guide qui dirige et précise les conduites attendues de tous (personnel, résidents et proches).

4. Notre approche

Pour que la vie continue : un milieu de vie adapté, chaleureux et de qualité!

Votre vie se poursuit au *Jeff*. C'est pourquoi nous nous efforçons d'en faire un endroit chaleureux pour vous et vos proches, un milieu qui respecte vos besoins, vos goûts et vos habitudes de vie.

Un milieu de vie

Nous croyons que la qualité d'un milieu de vie repose en grande partie sur la qualité des relations humaines. C'est d'ailleurs pour adapter nos interventions que nous portons une attention particulière à connaître votre histoire de vie.

Le concept « milieu de vie » propose une philosophie d'intervention basée sur une réponse adaptée le plus possible à vos besoins et à vos désirs. Évidemment, cette réponse tient compte des contraintes de la vie en groupe, de l'organisation du travail et des ressources disponibles. Le milieu de vie laisse



place à une concertation entre les résidents, leur famille et les intervenants lors des processus de décision. L'approche est personnalisée pour un respect de la différence, et tient compte du contexte de vie communautaire qui implique que les partenaires assument leur part de droits et de responsabilités les uns envers les autres.

Votre nouveau milieu de vie, c'est :

- la présence d'une équipe compétente, dynamique et engagée,
- l'assurance d'être chez vous en confiance et en sécurité,
- l'avantage de profiter de plusieurs services et activités dans un même lieu,
- le respect de votre opinion,
- l'engagement au respect des droits de chacun.

Le *Jeff* possède une longue tradition de qualité des soins et de qualité de vie. L'entraide et la compassion animent les membres du personnel. En 2003, un comité Qualité de vie a été mis sur pied afin de réfléchir à nos pratiques envers notre clientèle.

« Le milieu de vie au Jeffery Hale est un milieu où l'approche humaine est au cœur de notre raison d'être. Les assises de cette approche sont le respect, la souplesse, une attitude d'ouverture et le souci d'offrir une qualité de vie, de soins et de services. Au *Jeff*, nous sommes fiers de notre milieu qui favorise l'épanouissement, la réalisation de soi et le bien-être de tous. »

Telle est la vision que se donne le comité Qualité de vie au *Jeff* pour les prochaines années. Une vision est une piste à suivre jusqu'à un point précis. Elle est projetée dans le futur et c'est ce que nous souhaitons réussir chaque jour de mieux en mieux.

La méthodologie des soins Gineste-Marescotti

Nous sommes en recherche constante d'approches pouvant améliorer la qualité de vie de nos résidents et de notre personnel. L'approche Gineste-Marescotti est l'une d'elles et la majorité de nos intervenants ont reçu une formation à cet effet.

L'approche Gineste-Marescotti se présente comme celle de la philosophie de l'humanité. Ses auteurs défendent l'importance d'humaniser les soins, autant pour le bien-être de la personne soignée que pour le bien-être de la personne soignante. Les soins sont intégrés aux activités. Les sens y sont utilisés de manière importante pour établir le contact avec les personnes. On redonne la parole aux gestes.

Principes retenus relatifs à l'approche Gineste-Marescotti⁴

- *Prendre soin* suppose la rencontre de deux « humanités » : celle du soignant et celle du soigné. Dispenser des soins de meilleure qualité aux résidents améliore la qualité de vie et l'estime de soi des soignants.
- Lorsqu'on dispense des soins, il est important d'utiliser au moins deux des trois sens que sont le toucher, le regard et la parole.
- Il faut toujours chercher à établir le contact avec une personne, même lorsque celle-ci ne semble plus vivre dans la réalité.
- Il ne faut pas faire un geste à la place d'un résident qui est capable de le faire.

5. *S*es services administratifs et la gestion de vos affaires

Le personnel de nos services administratifs se fait un plaisir de vous assister dans la gestion de vos finances personnelles.

5.1 Les heures d'ouverture de nos bureaux

Les bureaux de nos services administratifs sont ouverts **du lundi au vendredi**, entre **8 h et 12 h** et entre **13 h et 16 h**.

⁴ Pierre POULIN, « Prendre soin de soi en prenant soin des autres, Conférence d'Yves Gineste (France) » dans *Objectif Prévention*, Vol. 24, n° 1, 2001

Pour tout besoin particulier, vous pouvez prendre rendez-vous en téléphonant au 418 684-5333, poste1332.

5.2 Les frais d'hébergement

Votre contribution financière mensuelle est déterminée par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) après l'analyse de votre dossier. Le coût tient compte des points suivants :

- la catégorie de chambre que vous occupez (privée ou semi-privée)⁵,
- votre situation financière et celle de votre conjoint le cas échéant (revenus, biens et épargnes).

Votre contribution financière est exigible le jour de votre admission et, par la suite, elle doit être versée à l'établissement le premier jour de chaque mois par paiement préautorisé.

Nous pouvons vous expliquer les calculs utilisés, mais vous pouvez aussi consulter le site Web de la RAMQ⁶.

5.3 Le compte en fidéicommiss

Vous pouvez ouvrir un compte en fidéicommiss au *Jeff*, lequel ressemble à un compte de banque. Ce compte sert à régler vos menues dépenses, et vous pouvez y retirer de l'argent au besoin. Les services de coiffure, podologie, dentisterie, câblodistribution ou autres seront payés à même ce compte en fideicommiss et vous seront facturés à la fin du mois (un dépôt de 100 \$ est requis pour l'ouverture du compte).

5.4 La désignation d'une personne répondante

Il est important de désigner des personnes qui agiront pour vous à titre de **répondants** (mandataires, curateurs, proches, personnes intéressées). Pensez également à identifier des substituts.

Dès que possible, transmettez leurs noms au représentant des services

⁵ Si, pour une raison clinique ou médicale, il est nécessaire que vous occupiez une chambre privée, vous devez en assumer les frais établis par la RAMQ.

administratifs. Nous conservons ces renseignements dans votre dossier. N'oubliez pas de nous aviser de tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone de ces personnes.

5.5 Le mandat d'inaptitude et son homologation

Le **mandat d'inaptitude** est un document officiel par lequel vous, en tant qu'adulte en possession de toutes vos facultés, désignez une ou plusieurs personnes pour prendre soin de vous et de vos biens si vous devenez incapable de le faire vous-même, de façon temporaire ou permanente. Dans ce document, vous précisez, à titre de **mandant**, l'étendue des pouvoirs de ces personnes appelées **mandataires**. En cas d'inaptitude, cette ou ces personnes devraient donc vous protéger, vous représenter et accomplir les volontés que vous avez exprimées dans votre mandat⁷.

L'**homologation** est la procédure judiciaire qui constate votre inaptitude et rend **valide** votre mandat. Cette procédure (qui nécessite un certain délai) est habituellement amorcée par un avocat ou un notaire, à la demande de votre mandataire⁸.

Pour plus d'information, vous pouvez vous adresser à la travailleuse sociale. Vous pouvez aussi consulter le site Web du Curateur public⁹.

5.6 La Fondation des Amis du Jeffery Hale

La Fondation des Amis du Jeffery Hale a vu le jour en 1991. Depuis sa création, elle a comme mission de soutenir le Jeffery Hale par :

- un apport financier constant,
- un partenariat efficient,
- une implication dans des projets structurants,
- une visibilité assidue.

Les sommes d'argent recueillies, soit par des activités de financement, des dons

⁶ <http://www.ramq.gouv.qc.ca>

Dans le moteur de recherche du site, cherchez « adultes hébergés » ou « outil de calcul ».



réguliers ou les revenus du *Café croissant*, servent tant à des projets spéciaux qu'à l'amélioration de la qualité de vie des résidents du *Jeff*.

Informez-vous auprès des services administratifs pour connaître les différentes façons de contribuer à la Fondation, consultez le dépliant en annexe, ou visitez leur site Internet: amisdujeff.ca.

6. La sécurité

Nous avons à cœur la sécurité de nos résidents. L'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie est en poste en tout temps. Nous assurons une présence à l'entrée de l'établissement de jour et de soir. Un préposé /gardien de résidence assure la sécurité des lieux durant la nuit.

6.1 Les mesures de sécurité

Nous prenons les mesures nécessaires pour que le milieu soit sécuritaire. Nous nous permettons donc d'intervenir auprès de quiconque transgresse les règlements de sécurité ou perturbe la quiétude des lieux.

Chacune des chambres est munie d'une cloche d'appel directement reliée au poste de garde. Il y a également, à la sortie de chaque unité de vie, des portes électromagnétiques qui s'ouvrent de l'intérieur à l'aide d'un code numérique.

Notre système d'alarme est relié à la firme *Protectron*, qui assure la communication avec les pompiers en cas de feu.

Les chandelles, les feux de Bengale et toute autre flamme sont formellement interdits en tout temps et en tout lieu dans la résidence.

Nous disposons d'un plan opérationnel des mesures d'urgence qui prévoit la sécurité de tous les occupants.

⁷ <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/inaptitude/demarches/mandat.html>

⁸ idem

⁹ <http://www.curateur.gouv.qc.ca>



Vous reconnaîtrez à ce pictogramme une information relative à la sécurité dans l'établissement.

6.2 La prévention des infections

Afin de limiter le risque de transmission des infections, des mesures préventives doivent être appliquées et respectées, tant par le personnel et les résidents que les visiteurs. Ces derniers doivent porter une attention particulière aux affichettes placées aux portes des chambres des résidents, lorsqu'il y a lieu, et appliquer les précautions telles qu'indiquées.

Nous demandons à toute personne infectée de ne pas se présenter à la résidence. Toutefois, si la visite est incontournable, nous demandons au visiteur de discuter des précautions qui s'imposent avec l'infirmière chef d'équipe de l'unité de vie. Pour plus d'information au sujet des infections, consultez le dépliant *La prévention des infections : Consignes importantes pour les familles, les bénévoles et les visiteurs* en annexe.

Le Comité de prévention des infections regroupe des professionnels de l'ensemble de l'établissement. Sa mission est la prévention, la surveillance et la prise en charge des infections ainsi que l'amélioration des mesures nécessaires.

Toujours dans un but préventif, notre programme de vaccination prévoit l'administration du **vaccin contre l'influenza** et du **vaccin *Pneumovax***, lequel protège d'une infection à pneumocoques. Une fois l'an, le programme prévoit la vérification du dossier de vaccination du résident et le renouvellement de son consentement aux vaccins. Si le résident n'est pas apte à répondre lui-même, on demande ce consentement à son représentant.

En plus d'être administrés à tous les résidents qui y consentent, ces vaccins sont aussi offerts gratuitement aux membres de leurs familles, aux employés et aux visiteurs fréquents.

6.3 La gestion des risques

Le Comité de gestion des risques et de la qualité a pour mandat de traiter tous les incidents et les accidents qui surviennent dans l'établissement. Ainsi, le comité analyse tout événement malheureux et met en place des mesures correctives pour qu'il ne se reproduise plus. La directrice des soins infirmiers et de la qualité est responsable de l'application de ce mandat. Elle voit à ce que chaque événement



Vous pouvez constater, à la lecture du présent guide, combien nous sollicitons votre collaboration au maintien d'une culture de sécurité dans la résidence.



soit déclaré, documenté et elle en assure le suivi.

Si la situation affecte (ou a affecté) votre qualité de vie, l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie doit en informer rapidement votre représentant.

6.4 Les mesures de contrôle

Au *Jeff*, nous sommes très soucieux et vigilants quant aux mesures de contrôle. Relevant du Comité de gestion des risques et de la qualité, un sous-comité voit au respect de la Politique sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle (contention physique et isolement)¹⁰.

Cette politique vise la sécurité de la personne, mais elle s'appuie à la fois sur les valeurs de respect, de liberté, de dignité, de qualité de vie et d'intégrité. Elle balise le recours à la contention physique et à l'isolement, et préconise la recherche de mesures de remplacement. Elle prévoit la protection des droits du résident, son confort et sa sécurité, tout en visant son consentement libre et éclairé, ou celui de son représentant. Son approche est interdisciplinaire et favorise une alliance thérapeutique entre les acteurs impliqués dans la décision, soit le résident, son représentant et les intervenants.

La politique a été développée conformément aux orientations du MSSS et aux documents légaux, telles les chartes des droits de la personne, la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec, etc.

6.5 La sécurité des résidents : la responsabilité de tous

Au *Jeff*, notre but est d'offrir des soins et des services de qualité et sécuritaires, à dimension humaine. Tous les professionnels et employés se sont engagés à servir de la façon la plus sécuritaire qui soit. Chacun demeure informé et vigilant en tout temps.

En tant que proche d'un résident, bénévole ou membre de la communauté, vous êtes un important allié dans notre quête pour assurer des soins et des services dans des conditions sécuritaires. Si vous êtes témoin d'un tel événement, vous le déclarez à une personne en autorité dans les plus brefs délais.

¹⁰ Cette politique ne traite pas de la contention chimique.

Comme résident, vous nous aidez en collaborant activement avec votre intervenant afin de recevoir des soins sécuritaires. Vous évitez tout risque inutile.

Lorsqu'il est question de sécurité, nous accordons une très grande valeur à la transparence, à la flexibilité et à l'équité. De plus, nous cherchons toujours à apprendre de nos erreurs. Nous comptons sur vous tous pour devenir des membres proactifs de notre «équipe sécurité».

6.6 En cas d'accident ou d'urgence médicale

Que ce soit en cas d'accident ou d'urgence médicale, nous prendrons rapidement les mesures qui s'imposent pour votre bien-être et nous aviserons dans les meilleurs délais la personne que vous aurez désignée à cette fin.





Les intervenants au Jeffery Hale

Les intervenants au Jeffery Hale



Sachez que, pendant votre séjour, toute une équipe verra à ce que vous receviez les soins et services que requièrent votre état de santé et votre bien-être.



Vous trouverez en annexe l'organigramme qui permet de mieux situer les responsables des différents services au *Jeff* ainsi que leurs coordonnées.

7. **Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Vous pouvez exprimer vos commentaires (satisfaction, plaintes, etc.) en regard des services reçus ou auxquels vous vous attendez, sans crainte de représailles et en toute confidentialité, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le formulaire de plainte se trouve à la sortie de toutes les unités de vie.

Toutefois, il est préférable d'abord d'adresser votre commentaire à l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie. Si le suivi qu'on en fait ne répond pas à vos attentes, il est possible de poursuivre votre démarche auprès du chef de programme de l'hébergement. Le Comité des usagers peut aussi, si vous le jugez nécessaire, vous guider dans votre démarche.

Le commissaire est nommé par le conseil d'administration, duquel il relève directement. Comme cette personne n'est liée d'aucune façon à l'un ou l'autre des services de l'établissement, elle a toute l'indépendance nécessaire pour recevoir une plainte, examiner les faits, analyser la situation et formuler des recommandations si elle le juge approprié.

Le commissaire a un devoir d'assistance à l'utilisateur (ou à son représentant). Son rôle consiste à l'écouter, à le conseiller, à l'aider à formuler une plainte si tel est son désir, à l'aider à solutionner un problème, à l'accompagner dans ses démarches, à le référer à une instance interne ou externe si nécessaire, etc. Pour plus de détails, consultez le site Web du *Jeff*¹¹.

Le commissaire rencontre aussi les équipes de travail afin de les sensibiliser aux droits des usagers et au code d'éthique de l'organisation.

¹¹ <http://www.jefferyhale.org/fr/propos-de-nous/qualite-des-services-ou-plaintes>

Une plainte¹² est une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource externe à laquelle l'établissement recourt.

8. Les services professionnels

8.1 L'équipe interdisciplinaire

Quelque temps après votre arrivée, vous êtes invité, avec des membres de votre famille, à venir rencontrer l'équipe interdisciplinaire (médecin, infirmière, pharmacienne, nutritionniste, ergothérapeute, physiothérapeute, travailleuse sociale, thérapeute en réadaptation physique, préposé aux bénéficiaires et, selon votre besoin, d'autres membres de l'équipe soignante).

Il s'agit d'un moment privilégié pour échanger avec toute l'équipe et obtenir des réponses à vos questions. Cette rencontre permet de créer un climat de confiance et de complicité entre vous, vos proches et les intervenants. Votre présence et celle de vos proches nous apparaissent alors primordiales pour que nous apprenions à nous connaître et à développer un véritable partenariat.

Si ce n'est pas fait avant, vous conviendrez à ce moment avec votre médecin du **niveau d'intervention** que vous souhaitez dans les soins. (Les niveaux d'intervention sont décrits à la section 22.)

D'autres rencontres ont lieu périodiquement. Lors de ces rencontres, les membres de l'équipe interdisciplinaire exercent un suivi des interventions planifiées. Votre présence y est donc toujours très appréciée.

8.2 Les soins infirmiers

Une infirmière chef d'équipe de votre unité de vie a la responsabilité de l'ensemble des soins et des services qui y sont dispensés, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. C'est donc à elle que vous devez vous adresser en première instance pour toute demande ou pour tout commentaire en lien avec les soins et services. De plus, un chef de programme et un chef d'unité encadrent l'ensemble du secteur de l'hébergement.

8.3 Les soins de santé et les soins personnels

¹² Telle que définie par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., chapitre S-4.2

Vous êtes entouré d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires, supervisés par l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie.

Cette équipe essentielle offre des soins globaux d'assistance adaptés à vos besoins (médication, hygiène, bain thérapeutique hebdomadaire, aide aux repas, marche, stimulation, etc.). Chaque membre de l'équipe poursuit le même objectif : favoriser votre autonomie, votre confort et votre bien-être. L'équipe de soins de santé et de soins personnels est présente 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

8.4 Les services médicaux

Une équipe de médecins assure une garde 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Un médecin vous est assigné dès votre arrivée au Jeffery Hale. Il vous visite régulièrement et s'assure que vous recevez les soins dont vous avez besoin.

Sachez que des spécialistes (médecins ou autres ressources) peuvent être consultés, à l'interne comme à l'externe, si votre état de santé l'exige.

8.5 Les services pharmaceutiques

Une médication appropriée à votre condition vous est donnée en collaboration avec l'équipe clinique du département de pharmacie, qui a la responsabilité d'élaborer un plan de soins pharmaceutiques pour l'ensemble des résidents.

Afin d'éviter des effets indésirables ou des interactions médicamenteuses néfastes, vous ne devez garder aucun médicament ou produit naturel dans la chambre sans l'autorisation du médecin ou de la pharmacienne.

Nous avons à cœur votre droit d'être informé sur les médicaments qui vous sont administrés, alors n'hésitez pas à demander à rencontrer la pharmacienne, qui peut vous donner ces renseignements.

Les médicaments inscrits au formulaire de la RAMQ sont gratuits. Les médicaments non inscrits au formulaire de même que ceux non prescrits sont donc à la charge des résidents (ex. : vitamines de marque *Centrum*, *Maalox* aux cerises).

8.6 Les services de nutrition clinique

Une nutritionniste évalue votre état nutritionnel et assure un suivi en tenant compte de vos besoins spécifiques en matière d'alimentation.

Elle instaure un plan d'alimentation approprié à votre condition, si nécessaire. Elle s'assure que la consistance et la texture des mets servis vous conviennent.

Pour discuter d'un sujet particulier touchant votre alimentation, communiquez avec elle afin de fixer un rendez-vous.

8.7 Les services d'ergothérapie

L'ergothérapeute a comme objectifs d'évaluer votre condition et d'assurer un suivi en vue de maintenir ou d'améliorer votre rendement occupationnel (physique et psychique). Elle peut intervenir sur plusieurs plans: les soins personnels, l'alimentation, les déplacements en fauteuil roulant ou spécialisé, la posture et l'environnement (accessibilité et sécurité). Elle est également concernée par les troubles de l'humeur, les déficits cognitifs et les troubles de comportement.

Les moyens d'intervention peuvent être, par exemple, des suivis individuels ponctuels, des thérapies de groupe, des aides compensatoires et des enseignements aux équipes de soins, aux résidents et aux familles.

8.8 Les services de physiothérapie

Dans les semaines suivant votre admission, une physiothérapeute évalue votre condition neuro-musculo-squelettique afin de déterminer vos incapacités et vos déficiences. S'il existe un potentiel de réadaptation, elle vous oriente vers des traitements individuels ou de groupe. Les traitements de physiothérapie sont toujours ponctuels, c'est-à-dire limités dans le temps.

La thérapeute en réadaptation physique évalue vos risques de chute et la sécurité dans vos transferts et vos déplacements. Elle s'occupe aussi du suivi des exercices.

Afin d'assurer votre sécurité et celle des intervenants, l'équipe détermine la méthode à privilégier pour vos transferts, toujours en tenant compte de votre

degré de participation active pour ces transferts et de l'évolution de votre état de santé.

8.9 Le soutien psychosocial

Si vous le désirez, vous pouvez recevoir un soutien psychosocial. En effet, la travailleuse sociale peut vous aider, par exemple pour faciliter votre adaptation à votre nouveau milieu de vie, pour traverser des deuils ou pour faire face à des événements difficiles.

Elle peut fournir également son appui à un de vos proches, par exemple s'il accepte mal votre hébergement, se sent épuisé, anxieux ou s'il vit des difficultés de communication. L'admission d'un proche en résidence peut susciter des questions, souvent délicates, auxquelles les écrits ne parviennent pas à répondre. Cette personne peut vous supporter le cas échéant.

La travailleuse sociale peut fournir un accompagnement en fin de vie à vous et à votre famille. Vous pouvez aussi la consulter si vous voulez de l'information au sujet du mandat en cas d'incapacité, de la rédaction d'un testament, etc.

8.10 Les services d'animation

Un éducateur spécialisé, soutenu par une équipe de bénévoles, assure l'animation de votre quotidien. Il s'efforce de vous offrir un milieu de vie stimulant en vous proposant des activités significatives adaptées à vos besoins, à vos goûts et à votre bien-être. Son approche est personnalisée; il vous accompagne tout en favorisant votre autonomie.

Voici quelques exemples d'activités : repas thématiques, sorties, pauses musicales, bingo, zoothérapie, visionnement de films, bibliothèque mobile, concerts et spectacles.

Le calendrier des activités prévues pour le mois en cours est affiché dans l'ascenseur et à l'entrée de votre unité de vie. Une copie est aussi acheminée par courrier à votre répondant.

8.11 Le service de pastorale

Le service de pastorale est assuré par un aumônier qui fait partie de l'équipe

des professionnels de la résidence. Ils est là pour vous accompagner, vous et vos proches, au fil de votre séjour.

Si vous voulez partager ce que vous vivez dans votre rencontre avec la maladie, la souffrance ou la mort, si vous sentez le besoin de vivre un temps d'intériorité ou de prière dans le respect de vos valeurs spirituelles et religieuses, de vos croyances et de votre culture, cet intervenant est là pour vous apporter réconfort et soutien 24 heures sur 24. Vous pouvez le joindre par le biais d'un membre du personnel infirmier.

La célébration liturgique catholique a lieu le **mercredi à 13 h 45** dans la salle *Coin soleil* (local 250-A). Des bénévoles distribuent la communion dans les chambres le **dimanche en avant-midi**.

8.12 Les soins dentaires

Une dentiste est disponible sur demande et assure le service sur place. Communiquez avec l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie pour prendre rendez-vous. Ce service est à vos frais.

8.13 Les soins des pieds

Une infirmière spécialisée en podologie est disponible sur demande et assure le service sur place. Communiquez avec l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie pour prendre rendez-vous. Ce service est à vos frais.

8.14 Les soins visuels

Une opticienne est disponible sur demande et assure le service sur place. Communiquez avec l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie pour prendre rendez-vous. Ce service est à vos frais.

9. Les services privés d'accompagnement

Certains résidents désirent s'offrir des services d'accompagnement, lesquels s'avèrent complémentaires aux services que nous offrons dans le cadre de notre



mission. Cet accompagnement peut prendre diverses formes : jouer aux cartes, faire la lecture, prendre le thé ou le café, sortir à l'extérieur pour une marche dans le jardin, des emplettes ou un rendez-vous, etc.

Si un tel service vous intéresse, communiquez avec le chef de programme de l'hébergement pour qu'il vous guide dans le choix d'une ressource. Il dispose d'une liste de travailleurs autonomes venus proposer leurs services à nos résidents. Puisqu'ils ne sont pas des employés du *Jeff*, nous ne pouvons répondre de la qualité de leurs services, mais nous savons que plusieurs de nos résidents les apprécient grandement dans leur quotidien.

Le service d'accompagnement est à vos frais. Vous devez prendre entente directement avec le travailleur.

10. Les bénévoles

Les bénévoles, pierre angulaire de notre vie communautaire, apportent une contribution inestimable à la qualité de vie des résidents. Ils assistent et soutiennent les résidents à différents moments de leur vie quotidienne : lors d'activités, de sorties, de rendez-vous médicaux, etc. Leur dévouement est exemplaire.

Si vous êtes un membre de la famille d'un résident, un de ses proches ou si vous désirez simplement collaborer à la vie du *Jeff*, vous êtes le bienvenu comme bénévole ! Vous pouvez œuvrer selon vos habiletés, vos intérêts et vos disponibilités. Pour obtenir plus d'information, adressez-vous à l'éducateur spécialisé de l'hébergement.

Le Noël du Bonheur : «Un morceau de bonheur pour vous, avec notre amitié»

Depuis environ 15 ans, les gens du Noël du Bonheur apportent de la gaieté à nos résidents. Grâce à leur implication, plusieurs activités sont réalisées chez nous (bingo, fêtes du mois, chorales, etc.). Leur contribution s'effectue également par la remise de présents aux résidents lors des fêtes thématiques.

11. Les représentants des résidents

Deux comités ont pour mission la représentation des résidents. Ils sont constitués et exercent leurs responsabilités conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec. Ces comités élisent leurs membres au cours de leur assemblée générale annuelle.

Par l'intermédiaire de ces comités, vous êtes invité à faire valoir votre opinion. Pour joindre l'un ou l'autre de ces comités, voyez les coordonnées en annexe. De plus, les dépliants de chaque comité se trouvent à l'extérieur de chaque unité de vie.

11.1 Le Comité des résidents

Il existe un comité des résidents pour le Jeffery Hale - Saint Brigid's. Son rôle est d'établir et de maintenir les communications entre les résidents et l'administration du Jeff.

Son mandat est de vous renseigner sur vos droits et vos obligations, promouvoir l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie et désigner une personne pour vous représenter au Comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

11.2 Le Comité des usagers

Il existe un comité des usagers de l'ensemble de l'établissement (Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's).

Son mandat est de vous renseigner sur vos droits et vos obligations, promouvoir l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie, évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services obtenus et défendre vos droits et vos intérêts auprès de l'établissement et de toute autorité compétente.

Ce comité peut aussi vous accompagner et vous assister, sur demande, dans toute démarche que vous entreprenez, y compris lorsque vous désirez porter plainte, en plus de désigner une personnes pour siéger au Comité des usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale.



L'arrivée au Jeffery Hale

Nous espérons que votre chambre devienne un nouveau «chez-vous» bien accueillant.



L'arrivée au Jeffery Hale



12. La première journée

Voici quelques renseignements qui faciliteront votre arrivée au *Jeff*. D'abord, sachez que nous sommes tout à fait conscients que vous arrivez dans votre nouveau milieu de vie avec votre vécu et vos expériences. Peut-être que vous avez quitté votre domicile avec tristesse, peut-être que vous êtes enfin heureux d'obtenir votre place après plusieurs mois d'attente...

Au *Jeff*, nous avons à cœur l'accueil des nouveaux résidents et faisons notre possible pour que ce processus soit une expérience positive, dans le respect de votre rythme.

12.1 Les personnes à rencontrer

Une personne est désignée comme responsable de votre admission. C'est elle qui vous accueille et vous accompagne dans cette phase de transition. Elle vous guide dans les étapes à suivre. Nous conseillons à vos proches de réserver suffisamment de temps pour passer quelques heures avec vous lors de votre première journée. Lors de cette première journée (ou au cours des jours suivants), vous rencontrerez le personnel de votre unité de vie (infirmière chef d'équipe, infirmière auxiliaire, préposé aux bénéficiaires, etc.), l'agente administrative ainsi que quelques membres de l'équipe professionnelle, selon vos besoins.

Dans les premiers jours, nous vous demanderons de compléter votre histoire de vie, dans le but de nous aider à mieux vous connaître. Ainsi, nous pourrons vous offrir une approche personnalisée.

12.2 La prise de photos

À votre arrivée au *Jeff*, la responsable de votre admission vous demande l'autorisation de vous photographier, et ce, afin de pouvoir vous identifier lors de l'administration de votre médication, mais aussi lors des activités de groupe. Il est également possible que nous vous prenions en photo lors de nos activités, dans le but de vous remettre un souvenir ou d'illustrer une publication du *Jeff*.

13. Ce qu'il faut apporter

13.1 Vos vêtements

Puisque vous êtes chez vous, nous souhaitons que vous portiez vos vêtements personnels. Dans certains cas, en présence de douleur ou de perte d'autonomie,

il pourrait vous être recommandé d'avoir recours aux vêtements adaptés pour améliorer votre confort et faciliter votre habillage. L'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie, en collaboration avec l'ergothérapeute, peut vous renseigner à ce sujet.

Pour limiter vos risques de chutes et de blessures, nous vous suggérons d'éviter les vêtements trop longs. Ayez des chaussures et des pantoufles confortables, bien ajustées et antidérapantes. Comme les placards ne sont pas très grands, il serait approprié de faire un tri saisonnier de façon à ne garder que les vêtements et les chaussures pour la saison en cours.

Nous vous recommandons d'identifier tous vos vêtements pour limiter les confusions. La personne responsable de votre admission peut vous informer sur la façon de les identifier. En cas de bris ou de réclamation (pour un vêtement ou tout autre effet personnel), avisez l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie. Toute demande d'indemnisation doit s'effectuer par écrit.

13.2 Vos effets personnels

Par mesure de sécurité, nous vous recommandons de ne pas garder de biens de grande valeur, ni de sommes d'argent importantes dans votre chambre. L'établissement ne se porte pas responsable de la perte de vos biens.

Les médicaments

Règle générale, les médicaments vous sont fournis gratuitement. Toutefois, pour assurer la continuité de votre couverture pharmacologique, vous devez apporter la quantité suffisante de médicaments pour les premières 24 heures de votre hébergement.

Les articles de toilette

Nous mettons à votre disposition des articles de toilette choisis par l'établissement et essentiels à votre hygiène personnelle, tels que savon, shampoing et mouchoirs de papier (*Kleenex*). Vous pouvez tout de même apporter vos produits de toilette préférés. Nous vous conseillons d'identifier brosse à dents, peigne, prothèse dentaire et lunettes, surtout si vous partagez votre salle de toilette.

La literie et les serviettes

L'établissement assume l'entretien de la literie et des serviettes qu'il met à votre disposition. Toutefois, vous devez assurer l'entretien de votre la literie qui vous appartient (draps et



douillette), que nous vous suggérons d'identifier comme vos vêtements.

13.3 Un aide-mémoire pour préparer l'hébergement

Documents importants à apporter

- Carte d'assurance maladie
- Cartes des différents hôpitaux fréquentés
- Carte de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ), s'il y a lieu
- Mandat en cas d'incapacité, s'il y a lieu
- Spécimen de chèque

Ordonnances médicales

Si vous arrivez de votre domicile, vous devez obtenir auprès de votre pharmacien un relevé de toutes vos ordonnances.

Quelques petites douceurs

Vous pouvez amener avec vous quelques objets personnels comme des photos de famille, un couvre-lit, une couverture douce, des gâteries comme des bonbons ou des biscuits, ou votre carnet d'adresses.

Changements d'adresse à effectuer, si nécessaire

- Journaux, revues
- Ministère de la Sécurité du revenu (pension)
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Régie des rentes du Québec
- Autres adresses selon votre situation

Accessoires

- Brosse à dents
- Pastilles effervescentes pour prothèse dentaire

- Contenant de trempage pour prothèse dentaire
- Déodorant
- Parfum
- Brosse et peigne
- Produits de maquillage
- Rasoir électrique ou autre

13.4 Des suggestions de vêtements

Nous vous suggérons d'apporter des vêtements confortables. Choisissez surtout des vêtements lavables et allant à la sècheuse. Des suggestions de quantités et d'items sont faites ci-dessous. Toutefois nous vous invitons à apporter des effets correspondant à vos besoins, à vos habitudes. Tenez compte du fait que le lavage s'effectue une fois par semaine.

Pour les femmes

- robes, jupes ou pantalons
- blouses ou chandails
- 2 ou 3 vestes
- 1 ou 2 robes de chambre
- 4 à 8 robes de nuit ou pyjamas
- 4 à 6 soutiens-gorge ou camisoles
- 10 à 12 petites culottes
- 4 à 6 paires de bas-culottes ou de bas s'autofixant à la cuisse
- 4 à 6 paires de chaussettes
- 2 paires d'espadrilles ou de souliers antidérapants
- 2 paires de pantoufles antidérapantes
- Vêtements d'extérieur selon la saison (manteau, bottes, foulards, gants)



Pour les hommes

- pantalons
- 2 ceintures
- 4 à 6 chemises (manches courtes et longues)
- 2 ou 3 vestes
- 1 ou 2 robes de chambre
- 6 à 8 pyjamas
- 2 à 5 gilets
- 7 ou 8 camisoles ou t-shirts
- 10 à 12 caleçons ou boxeurs
- 6 à 8 paires de chaussettes
- 2 paires d'espadrilles ou de souliers antidérapants
- 2 paires de pantoufles antidérapantes
- Vêtements d'extérieur selon la saison (manteau, bottes, foulards, gants)

14. **V**otre chambre, votre chez-vous

Pour votre bien-être, il est important de vous créer un environnement chaleureux, confortable et sécuritaire. Il est possible d'apporter votre fauteuil ou d'autres pièces de votre mobilier (table d'appoint, bibliothèque) dans votre nouvelle chambre. Pour éviter les désagréments toutefois, il est préférable d'en discuter, au préalable, avec l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie, qui consultera au besoin l'ergothérapeute afin d'assurer un espace de circulation sécuritaire pour vous et le personnel. Cette situation est réévaluée périodiquement, donc des changements peuvent s'avérer nécessaires en cours de route.

Nous vous invitons à personnaliser votre environnement et à vous entourer d'objets significatifs, tels que tableaux, photos, couvre-lit, etc.

Vous pouvez posséder quelques appareils électriques dans votre chambre, tels un réfrigérateur (si vous pouvez en effectuer l'entretien), un téléviseur, une radio,

un lecteur de vidéos et un ventilateur portatif. Au préalable, il est nécessaire d'obtenir l'autorisation de l'établissement, car tous les appareils doivent être certifiés ACNOR et le système électrique a une capacité limitée. De plus, afin de respecter la quiétude de vos voisins, nous vous demandons de munir d'écouteurs les appareils audio-visuels.

Par mesure de sécurité, on ne peut faire usage dans les chambres de bouilloire, de grille-pain, de petit four, de cafetière, de four à micro-ondes ni de tout autre appareil avec éléments électriques. Tous ces articles sont cependant disponibles dans la cuisinette de chaque étage.

Pour toute demande particulière quant à l'aménagement de votre chambre (tels peinture ou papier peint), pour tout signalement de bris et avant toute pose ou utilisation d'appareil de climatisation ou de chauffage d'appoint, vous devez vous adresser au chef des services techniques.

Nous disposons de chambres privées et de chambres semi-privées. Chaque chambre est munie d'un lavabo. Seulement le tiers des chambres possèdent leur propre toilette. Votre chambre vous est attribuée selon la disponibilité au moment de votre arrivée, et un changement de chambre est possible en fonction de vos besoins ou désirs. Nous nous réservons toutefois le droit d'effectuer des transferts internes pour des raisons cliniques ou administratives.

15. *L'*adaptation à la résidence

L'entrée dans une nouvelle résidence demande une période d'adaptation qui peut durer de deux à trois mois. Durant cette période, vous et vos proches pouvez vivre des émotions diverses et réagir de manière inhabituelle. Cette section est là pour vous aider à mieux comprendre les émotions que vous vivez et les comportements qu'elles provoquent. Nous proposons aussi des pistes de solution et des conseils pour vous-même et vos proches.

Réactions possibles à votre arrivée

- Désorientation
- Diminution ou perte du goût de vivre
- Désir de retourner chez soi, qui peut se manifester par de l'errance



- Refus de s'alimenter, de collaborer aux soins d'hygiène ou de participer aux loisirs
- Anxiété, tristesse, pleurs, cris, isolement, agressivité
- Peur de déranger ou de trop demander
- Réactions négatives vis-à-vis des autres résidents
- Agitation motrice
- Colère, révolte contre sa famille
- Sentiment d'impuissance, constatation d'une perte d'autonomie
- Appels téléphoniques nombreux à sa famille

Émotions pouvant être vécues par les proches

La culpabilité, le sentiment d'échec relativement à son rôle, l'impuissance, l'ambivalence quant à l'hébergement, la tristesse, le manque de confiance envers le personnel, le sentiment d'abandon de son proche ou d'inutilité sont des émotions vécues par les proches. Le soulagement, la sécurité et le sentiment de liberté peuvent aussi faire partie des émotions par lesquelles vos proches passent.

Suggestions pour les proches

Voici comment vous pouvez (au moment de l'admission, mais aussi tout au long du séjour) faciliter l'adaptation du résident à son environnement :

- Visitez votre proche aussi souvent que votre situation et vos capacités vous le permettent.
- Donnez-lui un coup de main pour installer et décorer sa chambre.
- Assurez l'approvisionnement de ses effets personnels et de ses articles de toilette.
- Écoutez ses plaintes et ses revendications; cherchez des solutions avec lui et l'équipe de soins.
- Témoignez-lui de la tendresse.
- Répondez franchement à ses questions.
- Participez aux soins et aux gestes de confort.

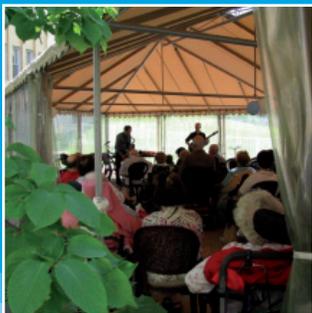
- Établissez avec lui un horaire téléphonique régulier, le cas échéant.
- Rappelez-lui comment il a utilisé ses capacités personnelles pour surmonter les épreuves de sa vie.
- Mettez l'accent sur tout ce qu'il peut encore faire.
- Prenez un repas avec lui.
- Partagez ses souvenirs.
- Encouragez-le à poursuivre ses activités personnelles, félicitez-le pour ce qu'il accomplit seul.
- Encouragez-le à participer aux activités du *Jeff*.
- Favorisez les rencontres avec d'autres résidents.
- Accompagnez-le dans des activités, des sorties et lors de ses rendez-vous.
- Si vous constatez qu'il a peur de déranger, avisez le personnel.
- Faites part au personnel de ses besoins particuliers et des changements observés dans sa condition physique ou émotionnelle.
- Participez activement au plan d'intervention interdisciplinaire.
- Visitez la résidence pour vous familiariser avec le milieu.

Au-delà de tous les services qu'un proche peut rendre, sa présence affectueuse, sa disponibilité et son soutien demeurent assurément ce qu'il y a de plus significatif.

Suggestions pour prendre soin de vous en tant que proche aidant

- Discutez avec vos proches (frères, sœurs, amis).
- Partagez ce que vous ressentez avec des personnes ayant elles-mêmes des proches hébergés.
- Parlez des sentiments que vous vivez avec un membre du personnel en qui vous avez confiance.
- Participez à des groupes d'entraide (ex. : Société d'Alzheimer).
- Discutez avec la travailleuse sociale pour trouver des pistes de réconfort.
- Faites, pour vous-même, des activités qui vous ressourcent.





Le séjour au Jeffery Hale

Le séjour au Jeffery Hale



C'est ensemble que nous pouvons réaliser notre objectif de créer un milieu où il fait bon vivre.



16. Les droits et les responsabilités des résidents et des proches

La personne comprend et accepte que la limite de ses droits est en étroite relation avec les droits des autres usagers et ceux des intervenants. »

Voilà un extrait de notre code d'éthique¹³. Les éléments suivants, également issus de ce code, sont des exemples¹⁴ d'engagement des résidents et des proches aidants :

- Je respecte les autres usagers et leurs besoins.
- Je respecte le personnel.
- Je respecte les biens et les lieux.
- Je respecte les règles et les procédures de l'établissement.
- J'exprime mes besoins et mes désirs le plus clairement possible aux intervenants concernés.
- J'exprime mes insatisfactions, mais aussi mon appréciation, aux intervenants concernés.
- Je comprends que le milieu a des limites quant aux services offerts et à la disponibilité des ressources.

L'ensemble des services offerts vise à pallier la perte d'autonomie des résidents et à répondre, dans la mesure du possible, à leurs besoins.

Malgré tout, les intervenants ne peuvent remplacer les êtres chers du résident. L'hébergement constitue une étape de vie importante. C'est pourquoi nous souhaitons permettre aux proches de conserver un rôle prioritaire. Ils sont de précieux partenaires et collaborateurs : c'est ensemble que nous pouvons réaliser

¹³ Code d'éthique de l'établissement *Ensemble pour le bien de tous*, p. 13, 4 février 2008

¹⁴ Les énoncés inscrits au code d'éthique sont ressortis d'une consultation menée auprès des usagers.

notre objectif de créer un milieu où il fait bon vivre.

17. *L*es visites

Le *Jeff* est maintenant votre chez-vous. Vous pouvez donc y recevoir en tout temps vos parents et vos amis, comme bon vous semble.

17.1 La réservation d'une salle pour un événement spécial

Si vous souhaitez vous réunir en famille, il est possible de réserver une salle. Pour ce faire, adressez-vous à l'éducateur spécialisé. Nous comptons alors sur votre collaboration pour laisser la salle dans l'état où vous l'avez trouvée.

17.2 Les animaux

Il est possible de recevoir la visite de votre animal préféré, par l'intermédiaire d'une connaissance, d'un ami ou d'un membre de votre famille, en respectant certaines conditions importantes.

Par ailleurs, vous pouvez bénéficier des séances de zoothérapie (et participer au groupe d'« animoforme ». Des visites individuelles supplémentaires sont possibles prenant entente avec la zoothérapeute. Ces dernières vous seront facturées.

Adressez-vous à l'éducateur spécialisé pour connaître les conditions et les modalités relatives à ces activités.

18. *L*es attentes à l'égard de la famille et des proches

Vous êtes un membre de la famille du résident ou un de ses proches... nous souhaitons que vous puissiez vous impliquer dans la vie au *Jeff*.



Votre aide est précieuse. Votre participation, particulièrement lors de l'admission et au cours de la période de transition, fait en sorte que nous travaillons réellement en équipe pour assurer à votre parent une adaptation facile et agréable. Plus nous connaissons votre parent et ses besoins, meilleurs sont les services que nous pouvons lui offrir.

18.1 Les rendez-vous médicaux à l'extérieur

Lorsque votre parent doit se présenter à un rendez-vous médical en dehors du *Jeff*, nous demandons à un de ses proches de l'accompagner.

18.2 Des suggestions d'activités à faire lors de vos visites

Lors de vos visites, permettez à votre proche de profiter de la vie en votre compagnie. Voici quelques suggestions pour varier vos activités :

- Soulignez avec lui des événements familiaux et sociaux : anniversaires, naissances, Noël, Pâques, Saint-Valentin, etc.¹⁵
- Rappelez-lui des événements importants.
- Jouez aux cartes ou faites des casse-têtes.
- Apportez des photos ou des objets personnels avec vous.
- Amenez les petits-enfants.
- Fournissez-lui le matériel nécessaire pour qu'il s'adonne à un passe-temps (ex. : lecteur de cassettes ou de CD, musique de son choix, abonnement à un journal ou à une revue, etc.).
- Priez avec lui ou accompagnez-le à la messe.
- Bercez-vous à ses côtés.
- Tenez-lui la main.
- Accompagnez-le pour des sorties, selon ses capacités : balade en voiture, visite de son quartier, repas chez vous ou au restaurant, promenade dans

¹⁵ Vous pouvez réserver une salle pour de telles occasions.

un parc.

- Aidez à sa toilette (coiffure, rasage, maquillage, manucure, etc.).
- Lisez à haute voix les nouvelles du journal ou feuillotez des revues avec lui.
- Assurez son confort : massage, crème hydratante.
- Remplacez ses oreillers.
- Parlez-lui de vos activités ou de l'actualité.
- Respectez ses silences.
- Écoutez de la musique avec lui ou partagez vos talents, si vous êtes musicien par exemple.
- Chantez.
- Accompagnez-le aux activités quotidiennes.

18.3 L'unité de vie familiale

Une unité de vie familiale est à la disposition des proches lorsque l'état de santé du résident est précaire ou lorsqu'il est en processus de fin de vie. Cette unité comprend une chambre et des commodités.

19. Les repas

Pour obtenir plus d'information, adressez-vous à l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie.

Les services alimentaires fournissent des repas variés et équilibrés, préparés sur place. Afin de vous offrir un menu personnalisé et de connaître vos goûts et aversions, une nutritionniste vous visitera, vous ou quelqu'un de votre famille, dans la semaine qui suit votre arrivée pour établir votre menu.

Le menu est établi sur un cycle de 4 semaines. Il y a un menu pour la saison



froide, un autre pour la saison chaude. Nous nous soucions de répondre à l'ensemble de la clientèle de tous les services de l'établissement (hébergement, urgence, hôpital de jour, etc.). Toutefois, si des corrections sont nécessaires, la nutritionniste vous visitera sur demande. Si vous avez des commentaires à formuler sur les repas, adressez-vous à la chef des services alimentaires ou directement à un préposé de la cuisine.

Vous êtes invité à prendre votre repas dans le solarium (salle à manger située dans votre unité de vie), où un endroit vous est désigné. Vous pouvez recevoir votre repas à votre chambre lorsque votre état de santé le requiert.

Il est possible de prendre votre dîner ou votre souper à la cafétéria si vous êtes autonome ou si vous êtes accompagné d'un visiteur (celui-ci devra défrayer le coût de son repas).

Les collations

Des collations sont offertes en après-midi et en soirée.

Les fêtes spéciales

Sachez que les services alimentaires soulignent les fêtes spéciales tout au long de l'année; parents et amis y sont d'ailleurs invités. Une réservation est toutefois nécessaire. Informez-vous auprès de l'agente administrative.

20. *S*es commodités

20.1 La cafétéria

La cafétéria est située au 1^{er} sous-sol (niveau G). Elle est ouverte **de 11 h à 13 h 15** et **de 16 h à 18 h 20**, 7 jours sur 7.

20.2 Le *Café croissant*

Le *Café croissant* est situé au 1^{er} étage (rez-de-chaussée). Il est ouvert **du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h**, sauf lors des congés fériés. Les bénévoles de la Fondation des Amis du Jeffery Hale tiennent ce café boutique, où vous

pouvez vous procurer du café, des friandises, des repas légers, du dentifrice, du shampoing, des cartes de vœux, etc. Tous les profits sont utilisés pour améliorer la qualité de vie des résidents.

20.3 Le salon de coiffure

Un salon de coiffure est situé au 2^e étage. Il s'agit de prendre rendez-vous, soit directement auprès des responsables du salon, soit auprès du personnel de votre unité de vie. Les frais reliés à ce service ne sont pas inclus dans les frais d'hébergement.

20.4 Le courrier

Le courrier est distribué dans votre unité de vie tous les jours ouvrables. Votre adresse est :

Votre nom et votre numéro de chambre
Jeffery Hale
1250, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1S 2M6

Si le courrier doit être remis à une autre personne que le résident, il est important d'aviser l'agente administrative pour que les mesures nécessaires soient prises.

Des timbres sont en vente au *Café croissant*. La boîte aux lettres du courrier sortant est située à l'extérieur de l'entrée principale.

20.5 Les journaux

Vous pouvez recevoir les journaux de votre choix, et ce, chaque jour dans votre unité de vie. Vous devez faire la demande directement à votre journal et effectuer les paiements nécessaires.

20.6 Le téléphone

Vous pouvez faire installer le téléphone dans votre chambre. Pour ce, vous



devez faire la demande directement à la compagnie qui dessert l'établissement (les coordonnées se trouvent en annexe). Votre numéro d'assurance maladie vous sera demandé pour des besoins d'identification. Ce service est à vos frais.

Il existe différents appareils pour aider les personnes qui souffrent de troubles visuels, auditifs ou de la parole. Communiquez avec un représentant de la compagnie pour plus de détails.

Sachez qu'un téléphone public se trouve à l'entrée principale de l'édifice.

20.7 La télévision et la câblodistribution

Si vous désirez faire installer le câble dans votre chambre, vous devez le signifier à l'agente administrative.

Les frais reliés à l'installation et à l'utilisation du câble ne sont pas inclus dans les frais d'hébergement.

20.8 Le lavage des vêtements

Le lavage de vos vêtements est offert par le *Jeff*. Ceux-ci doivent être lavables à l'eau chaude dans nos machines industrielles et ne doivent pas nécessiter de repassage. Les réparations ou altérations demeurent toutefois à votre charge.

Vous pouvez aussi faire vous-même votre lavage dans la salle prévue à cet effet. Des laveuses, des sécheuses, du savon à lessive, une planche et un fer à repasser y sont gratuitement mis à votre disposition. Si vous souhaitez que le lavage soit effectué par vous ou un membre de votre famille, nous vous demandons de signer un formulaire à cet effet.

20.9 Le nettoyage à sec

Vous ou vos proches devez prendre en charge le nettoyage à sec de vos vêtements. Ce service est à vos frais.

20.10 La friperie

Nous avons une friperie, gérée par l'éducateur spécialisé et quelques bénévoles. Vous pouvez y trouver des vêtements adaptés. Ceux-ci peuvent vous dépanner en cas de besoin. L'infirmière de l'unité pourra vous informer du fonctionnement de la friperie.

20.11 Le stationnement

Le terrain de stationnement est géré par *VINCI Park*. Son utilisation entraîne normalement des frais payables à chaque visite. Afin d'amoindrir cette dépense, les membres des familles des résidents peuvent obtenir **jusqu'à deux laissez-passer mensuellement**. La responsable de votre admission peut remettre à vos proches l'information nécessaire ainsi qu'une preuve de résidence pour qu'ils puissent se procurer le ou les laissez-passer, auprès du préposé à la guérite du stationnement.

20.12 Les taxis

Un téléphone, dont la ligne est directe avec une entreprise de taxis, est disposé près de l'entrée principale de l'édifice.

20.13 Le transport adapté

Sachez que le Réseau de transport de la capitale (RTC) offre maintenant des services de transport adapté.

Pour obtenir de l'information sur vos possibilités d'utilisation du transport adapté, adressez-vous à l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie. Elle vous référera à la personne qui peut vous aider à remplir une demande.

20.14 Le fauteuil roulant motorisé

Le chargement des batteries du fauteuil roulant motorisé doit se faire à l'extérieur de la chambre dans un endroit désigné, pour des raisons de sécurité. Renseignez-vous auprès de l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie.



21. Les consignes

21.1 Les absences temporaires

Nous vous encourageons, lorsque votre condition le permet, à effectuer des promenades et des sorties à l'extérieur. Le terrain arrière de la résidence vous offre une vue sur les Laurentides et est aménagé afin de favoriser la détente en plein air.

Lorsque vous prévoyez vous absenter, nous vous demandons d'aviser l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie, de 24 à 48 heures à l'avance, pour qu'elle puisse organiser le nécessaire. Informez-la des heures de départ et de retour et, si possible, laissez-lui un numéro de téléphone où on peut vous joindre. À votre sortie, elle vous remettra :

- votre carte d'assurance maladie,
- vos médicaments et les directives les concernant,
- les directives concernant votre alimentation (s'il y a lieu).

Lors de vos absences, les frais mensuels habituels d'hébergement demeurent, indépendamment de la durée de votre absence, même chose si vous vous absentez pour recevoir des soins actifs dans un autre établissement.

Pour plus d'intimité, il est possible de faire verrouiller votre chambre pendant votre absence.

Vous avez le droit de vous absenter jusqu'à 51 jours par année, mais aucune absence ne doit durer plus de 15 jours consécutifs (à moins que ce soit pour cause de maladie).

21.2 L'usage du tabac

Si vous êtes fumeur, l'usage du tabac peut être autorisé dans le fumoir prévu à cet effet seulement. Le fumoir est situé à l'entrée de l'unité de vie du 6e étage. De plus, l'équipe interdisciplinaire doit évaluer votre autonomie à fumer,

conformément à l'application de la politique sur le tabac (voir document en annexe). Vos visiteurs ne sont pas autorisés à fumer dans le fumoir. Ces derniers doivent fumer à l'extérieur de l'établissement à l'endroit prévu à cet effet.

Des purificateurs d'air sont également obligatoires dans les chambres des fumeurs. Avant d'effectuer un achat, parlez-en au chef des services techniques, qui peut vous informer des purificateurs d'air dont l'établissement dispose.

21.3 Les pourboires

Les employés du *Jeff* n'ont pas le droit d'accepter des pourboires, et ce, en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cette politique, dont les employés sont bien au courant, vise à assurer que tous les résidents ont un accès équitable aux services.

21.4 L'entretien ménager

Le personnel de l'entretien sanitaire s'occupe de la propreté des lieux. Toutefois, vous êtes responsable de l'époussetage et de l'entretien de vos objets personnels, tels bibelots, lampes, ventilateur, etc.





La fin de vie au Jeffery Hale

La fin de vie au Jeffery Hale

Bien qu'il soit probablement difficile d'envisager cette étape, nous vous encourageons à réaliser dès que possible certaines démarches permettant de préparer votre fin de vie. Lorsque viendra le moment, ce sera plus facile pour votre entourage et, surtout, c'est une façon de vous assurer que cela se passe réellement comme vous le désirez.

22. Les niveaux d'intervention

Vous devez choisir le **niveau d'intervention** que vous souhaitez recevoir de votre médecin et de l'équipe de soins, et ce, dans les premières semaines suivant votre admission. Cette décision est importante et elle vous appartient totalement. Sachez que vous pouvez la modifier en tout temps.

Discutez-en avec votre médecin en toute confiance et posez-lui toutes vos questions. C'est lui qui signe le formulaire attestant de votre décision et qui prendra, le moment venu, les mesures nécessaires pour la respecter.

Ce tableau décrit sommairement les trois niveaux d'intervention, mais votre médecin vous donnera plus de détails.

Niveaux d'intervention dans les soins	
Niveau 1	<ul style="list-style-type: none">• Maintien de toute fonction altérée par tout moyen possible• Réanimation souhaitée
Niveau 2	<ul style="list-style-type: none">• Correction de toute détérioration possiblement réversible par tout moyen proportionné• Réanimation souhaitée ou non
Niveau 3	<ul style="list-style-type: none">• Intervention limitée au soulagement et au bien-être du malade• Sans réanimation

23. Les désirs de fin de vie

Vous avez probablement déjà inscrit certains choix relatifs à votre fin de vie dans votre mandat d'inaptitude. Assurez-vous de transmettre à votre entourage tout autre désir que vous voulez voir réalisé à ce moment, tel qu'un accompagnement spirituel ou les derniers sacrements. Informez-en aussi les membres de votre équipe de soins. C'est la façon de bénéficier du meilleur accompagnement possible lors de cette période.

Si vous êtes un proche qui désirez accompagner votre parent au moment de sa fin de vie, nous pouvons vous remettre un document à ce sujet. N'hésitez pas à nous le demander. Sachez que nous ferons tout notre possible pour que cet accompagnement se déroule dans un environnement confortable et intime.

24. Le don d'organes

Réfléchissez dès maintenant au don d'organes et de tissus. Discutez de cette possibilité avec des membres de votre famille et informez-les de votre décision. D'abord, ils pourront parler en votre nom au moment de votre décès et ainsi votre volonté sera respectée. De plus, vous leur éviterez l'embarras relié à cette prise de décision s'ils ne connaissent pas votre opinion sur le sujet.

Vous pouvez signifier ce choix dans votre mandat d'inaptitude.

Si vous consentez au don, vous pouvez le manifester en signant l'autocollant prévu à cette fin et en l'apposant sur votre carte d'assurance maladie. Vous pouvez aussi faire inscrire votre décision dans le Registre des consentements au don d'organes et de tissus de la Chambre des notaires du Québec. Grâce au Registre des consentements, le personnel autorisé peut vérifier au moment opportun si un donneur potentiel a consenti au don d'organes et de tissus, cette information étant conservée de façon confidentielle.



Quelques renseignements sur le don d'organes et de tissus

Les renseignements suivants proviennent du site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux¹⁶. Pour plus de détails, consultez ce site.

Lorsque le patient est officiellement en état de mort cérébrale et que la famille a indiqué le consentement au don d'organes et de tissus, on le maintient sous ventilateur tandis que le personnel médical tente de trouver le plus rapidement possible des receveurs compatibles. Un seul donneur d'organes et de tissus peut sauver ou améliorer plusieurs vies.

Le prélèvement des organes et des tissus se fait en salle d'opération. La procédure est empreinte du même respect, de la même dignité que toute autre intervention chirurgicale. On remet ensuite le corps du donneur aux autorités funéraires compétentes.

Il n'y a pas d'âge limite pour donner ses organes et ses tissus. Toute personne, peu importe son âge, est considérée comme un donneur potentiel. C'est plutôt la qualité des organes et des tissus qui est déterminante. Au Québec, le donneur d'organes le plus âgé avait 88 ans et le donneur de tissus le plus âgé au Canada avait 102 ans.

25. La préparation aux funérailles

Dans les premières semaines suivant votre admission, nous vous demandons de nous indiquer l'entreprise funéraire que vous avez choisie. Dès que vous avez fait ce choix, informez-en l'agente administrative pour qu'elle inscrive ses coordonnées dans votre dossier. Nous pourrions ainsi intervenir adéquatement lorsque le moment viendra.

Afin de contribuer au bon fonctionnement du réseau de la santé, notamment pour désengorger les hôpitaux, notre établissement est dans l'obligation d'affecter la chambre à une autre personne **dans un délai de 48 heures** après un décès. À ce moment, nous solliciterons donc avec respect la collaboration des proches

¹⁶ <http://www.msss.gouv.qc.ca>

Dans le moteur de recherche du site, cherchez « don d'organes ».

pour que la chambre soit libérée des biens et meubles personnels dès que possible.

Le paiement de la chambre cesse le jour du décès. Un remboursement, au prorata des jours non utilisés dans le mois, sera fait le cas échéant.



Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont collaboré de près ou de loin à la préparation et à la révision de ce guide.



**Jeffery Hale
Saint Brigid's**

Une communauté de soins
A Community of Care

1250, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec)
G1S 2M6

Téléphone : (418) 681-4687
Télécopieur : (418) 527-6862



Jeffery Hale
Saint Brigid's