



# **MANUEL D'INFORMATION À L'INTENTION DES RÉSIDENTS ET DES FAMILLES**

Révisé le 4 octobre 2010

# Table des matières

## (en ordre alphabétique)

Admission - information .....	7
Aide financière.....	10
Aliments et soins nutritionnels.....	13
Animaux de compagnie.....	18
Approche interdisciplinaire .....	11
Articles à apporter au moment de l'admission.....	7
Ascenseurs et escaliers.....	8
Auxiliaires du CHSLD juif.....	20
Bénévoles.....	14
Buanderie.....	16
Cafétéria.....	17
Caméras de surveillance.....	9
Casse-croûte et boutique de cadeaux .....	17
Chambres – types et coûts .....	10
Climatiseurs et autres appareils .....	16
Code de déontologie.....	19
Comité des usagers .....	19
Communications – marche à suivre.....	19
Compagnons.....	15
Courrier.....	17
Énoncé de mission.....	5
Ergothérapie.....	12
Exercices d'évacuation.....	9
Fondation du CHSLD juif.....	20
Heures de visite.....	15
Historique.....	4
Information – personnes-ressources.....	21
Message de la part des directeurs.....	3
Milieu de Vie : Services des loisirs.....	13
Services religieux et de pastorale.....	13
Bénévoles.....	14
Mobilier et décor de la chambre.....	8
Objets de valeur.....	18
Physiothérapie.....	12
Plaintes des usagers – marche à suivre.....	19
Politique antitabac.....	18
Pourboires et cadeaux.....	18
Respect de la vie privée et de la confidentialité.....	5
Salon de coiffure / barbier.....	17
Sécurité des résidents.....	8
Services des loisirs.....	15
Services médicaux.....	11
Services sociaux.....	12
Soins infirmiers.....	11
Sollicitation au sein du Centre.....	18
Système de détection des résidents errants.....	9
Téléphone et accès à Internet.....	17
Télévision.....	16
Tolérance zéro envers la violence.....	5
Transfert de chambre.....	10
Vêtements – service d'étiquetage .....	8
Visites familiales.....	14

## MESSAGE DE LA PART DES DIRECTEURS

Bienvenue au CHSLD juif de Montréal.

Nous savons que le relogement dans un centre de soins de longue durée peut constituer une transition difficile pour vous et votre famille. Afin de vous aider à vous adapter à ce milieu nouveau et inconnu, tout le personnel s'engage à vous mettre à l'aise, à préparer un programme de soins thérapeutiques adaptés à vos besoins et à veiller au respect de vos droits. C'est pourquoi nous avons préparé ce manuel qui, nous l'espérons, répondra à la plupart de vos questions.

Notre objectif est de fournir la meilleure qualité de vie et de soins possible dans un milieu accueillant et selon les traditions et les valeurs juives. C'est pourquoi nous avons établi des normes élevées pour tous nos services. De plus, nous respectons les règles les plus strictes en ce qui a trait à la kashrout, et nous offrons l'accès aux services à la synagogue.

Depuis près de 100 ans, le Centre et ses organismes fondateurs prennent soin des adultes atteints de maladie chronique et des aînés de la communauté juive. Nous ferons tout en notre pouvoir pour satisfaire à vos besoins.

De nouveau, bienvenue. *Beruchim Haba'im.*

# HISTORIQUE

Au cours des premières décennies des années 1900, la *Jewish Consumptive Aid Association*, qui s'était dévouée à aider les victimes de tuberculose, se donna une nouvelle mission : prendre soins des malades chroniques et des personnes handicapées. Le *Jewish Incurable Hospital*, un établissement de 50 lits, ouvrit donc ses portes dans l'Est de Montréal en 1942 et, peu après, prit le nom de *Hôpital juif de l'espérance*.

Vingt-cinq ans plus tard, le manque de centres d'hébergement pouvant accueillir la population juive vieillissante était évident. En 1970, le Centre d'accueil juif était prêt à accueillir 44 personnes dans l'ancienne résidence des infirmières de l'Hôpital juif de l'espérance.

Ayant besoin de plus d'espace et afin de se rapprocher davantage de la communauté, les deux établissements déménagèrent dans de nouveaux locaux modernes dans Côte-des-Neiges en 1993, et le nombre de lits passa à 320. La communauté avait dorénavant plus facilement accès à des soins de longue durée de qualité beaucoup plus élevée.

L'adoption de législation provinciale en 1992 avait pour but de consolider les établissements de soins de longue durée qui se trouvaient dans un même secteur. Le processus d'intégration s'est terminé en décembre 2000 et les deux établissements étaient fusionnés en un seul, le *CHSLD juif de Montréal*.

Aujourd'hui, le CHSLD juif est le deuxième plus important centre de soins de longue durée de la province de Québec qui dessert la population juive. Le Centre fournit des soins thérapeutiques axés sur une approche interdisciplinaire. Son équipe de professionnels des soins de santé développe et améliore sans cesse les programmes d'intervention, en consultant les résidents et leurs familles.

De plus, nous exploitons un centre gériatrique de jour et fournissons une gamme de programmes et de services à l'intention des aînés fragiles qui peuvent continuer de vivre dans la communauté.

Le Centre comprend deux immeubles : le pavillon de l'Hôpital juif de l'espérance (Hope) dont l'entrée principale est située au 5725 de l'avenue Victoria et le pavillon David et Sylvia Kastner (Kastner), situé au 5750, rue Lavoie.

Nos deux pavillons sont joints par une passerelle érigée totalement fermée, accessible à partir du deuxième étage du pavillon Hope ou du rez-de-chaussée du pavillon Kastner.



**Pavillon de l'Hôpital juif de l'espérance**



**Pavillon David et Sylvia Kastner**

# ÉNONCÉ DE MISSION

Le CHSLD juif de Montréal est un établissement de soins de longue durée qui offre, avec compassion, une gamme complète de soins aux membres de la communauté en perte d'autonomie physique ou cognitive.

Notre mission est d'offrir la meilleure qualité de vie et de soins possible dans un milieu de vie de type familial sécuritaire et s'inspirer des traditions et des principes juifs.

Les valeurs suivantes nous guident dans l'accomplissement de notre mission:

- ▶ Traiter chacun avec respect et dignité tout en mettant en valeur leur autonomie maximale;
- ▶ Promouvoir une approche interdisciplinaire personnalisée qui tient compte des besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels de nos résidents;
- ▶ Faire participer les résidents, et leurs familles dans tous les aspects des soins et des services requis;
- ▶ Favoriser des partenariats entre les résidents, les familles, les bénévoles, le personnel et les médecins;
- ▶ Offrir un milieu de type familial sécuritaire;
- ▶ Fournir un milieu de travail sécuritaire qui encourage la formation continue, la recherche, l'innovation, le développement personnel et la reconnaissance.

## RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DE LA CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité des renseignements personnels des résidents est importante pour nous, c'est pourquoi nous prenons toutes les mesures nécessaires pour la protéger. Nous demandons à tous les résidents, aux familles et visiteurs, de respecter la vie privée des autres résidents du centre.

## TOLÉRANCE ZÉRO ENVERS LA VIOLENCE

On entend par violence à l'égard des personnes toute violation des droits, de la dignité ou de la confiance en soi. Il peut s'agir d'un acte ou d'un comportement qui cause du tort ou de la négligence à une autre personne. La violence peut comprendre, entre autres :

### **Violence physique**

Infliction intentionnelle de souffrance ou de blessure physique;

Ceci peut comprendre l'utilisation non accidentelle de force physique qui entraîne une blessure, une souffrance ou une déficience corporelle.

### **Négligence**

Manque de ressources matérielles;

Manque d'attention;

Abandon ou isolement injustifié;

Manquement intentionnel ou non intentionnel à l'égard de ses obligations;

Refus de fournir les nécessités de la vie physique ou liées à la santé

**Violence émotive/psychologique**

Retrait du pouvoir décisionnel d'une personne qui est apte à participer à la prise de décisions;

Manque d'attention;

Isolement social intentionnel;

Infliction intentionnelle de souffrance morale ou émotive. Ainsi, l'agresseur peut proférer des injures ou des menaces à l'ainé, l'humilier, l'intimider, le harceler ou faire preuve de toute autre forme de violence verbale ou non verbale.

**Exploitation financière ou matérielle**

Abus des fonds, des biens ou des ressources d'une personne, sans tenir compte de ses intérêts véritables.

**Violence sexuelle**

Agression sexuelle;

Exploitation sexuelle;

Harcèlement sexuel ou tentative de harcèlement sexuel.

Notre code de déontologie stipule que toute personne associée au CHSLD juif, y compris les résidents et les membres de leurs familles, doit respecter notre code de déontologie. De même, toute personne qui est victime ou témoin de toute forme de violence, d'abus, d'agression ou de harcèlement est tenue de le signaler aux personnes appropriées.

Nous sommes conscients que la majorité des employés, des médecins et des bénévoles ainsi que la plupart des familles, des amis et des visiteurs, ont véritablement à cœur le bien-être des résidents. Cependant, nous devons tous être vigilants pour éradiquer toute forme de violence, peu importe sa source.

De plus, nous tenons à répéter que le CHSLD juif observe une POLITIQUE DE TOLÉRANCE ZÉRO envers toute forme de violence à l'égard des résidents et des clients.

S'il-vous-plaît, aidez-nous à prévenir et à signaler la violence.

# ADMISSION - INFORMATION

## Critères d'admission

Le traitement de toutes les demandes d'admission au CHSLD juif est centralisé à l'*Agence des services de santé et de services sociaux de Montréal* et effectué par un comité responsable des admissions. Ce comité est formé de professionnels de la santé qui évaluent chaque demande en fonction des besoins du résident et des installations disponibles.

## Articles à apporter au moment de l'admission

- Des vêtements de jour ainsi que des pyjamas ou des robes de nuit. On vous recommande d'apporter des vêtements de rechange pour une période d'au moins huit jours et, dans la mesure du possible, des vêtements lavables à la machine et d'entretien facile. De préférence, apportez des robes avec une fermeture éclair puisqu'elles sont plus faciles à enfiler et que les boutons se détachent souvent durant le lavage.

Si vous êtes en fauteuil roulant, vous aurez besoin de vêtements plus amples que ceux dont vous avez l'habitude de porter. Vous serez ainsi plus à l'aise et ce sera plus facile de mettre ou de retirer vos vêtements. L'ergothérapeute pourra vous fournir plus d'information sur les vêtements adaptés, que vous pouvez vous procurer auprès de certains fournisseurs.

Évitez d'apporter des vêtements exigeant le nettoyage à sec puisque ce service n'est pas offert sur les lieux.

Dans les cinq jours suivant votre arrivée au Centre – vous devez faire étiqueter tous vos vêtements par le service de buanderie – peu importe que vous ayez ou non l'intention de vous prévaloir des services de buanderie. L'étiquetage aidera à retrouver tout vêtement égaré, et ce service est fourni à faible coût.

- Chaussures et pantoufles à semelles antidérapantes.
- Articles de toilette : brosse à dents, dentifrice, soie dentaire, brosse à cheveux, savon de toilette, shampoing et revitalisant, désodorisant, crème pour le corps, rasoir électrique (par mesure de sécurité, les rasoirs manuels sont interdits), contenants pour prothèses dentaires et tablettes ou solutions de nettoyage, adhésif pour prothèses dentaires, maquillage, mouchoirs de papier, etc.
- Pour les visites au jardin ou les sorties estivales : écran solaire, chapeau et lunettes de soleil et insectifuge.
- Votre carte d'assurance-maladie et votre carte d'assurance sociale.
- Une copie de votre mandat, procuration ou testament de fin de vie, si disponible.
- Un fauteuil roulant, une marchette ou une canne, si vous utilisez un ou tous ces articles à l'heure actuelle et pourvu qu'ils soient en bon état.

- Des photos ou des souvenirs qui vous rappellent des événements spéciaux – ils vous aideront à vous adapter à votre nouveau milieu. Veuillez ne pas apporter de bijoux, d'œuvres d'art ou autres articles de valeur, étant donné que nous ne pouvons pas en garantir la sécurité.
- VEUILLEZ NE PAS apporter de médicaments avec vous. Tous les médicaments vous seront fournis par notre pharmacie.

## **Mobilier et décor de la chambre**

Afin de créer une ambiance plus familière et chaleureuse dans votre chambre, nous vous encourageons à y installer un meuble préféré tel qu'une petite table de chevet, une lampe, un fauteuil – en d'autres mots, un article qui vous tient à cœur et qui vous fait plaisir.

Un couvre-lit préféré, un oreiller, une affiche, une photo ou un article personnel sont d'autres articles que nous recommandons et qui pourraient vous aider à atténuer le stress lié au relogement.

Tout meuble ou décor de la pièce doit respecter nos restrictions et les règlements en matière de sécurité et d'espace. Puisque l'espace est limité, veuillez consulter le travailleur social et n'oubliez pas que l'infirmière-chef doit évaluer la situation et autoriser tout mobilier que vous souhaitez apporter au Centre.

Au départ du résident, un membre de sa famille doit retirer le mobilier personnel de la chambre dans les 24 heures, sinon il sera mis en entreposage. Ceci est fait dans le but d'offrir rapidement des services aux personnes sur notre liste d'attente et de répondre aux règlements ministériels en regard à l'utilisation des lits de longue durée.

## **SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS**

La sécurité des résidents est une priorité importante au CHSLD juif. Nous examinons et améliorons constamment nos procédures de sécurité et d'urgence et formons notre personnel en conséquence.

### **Accès aux ascenseurs et aux escaliers**

Bon nombre de nos résidents souffrent de déficience cognitive, et certains d'entre eux peuvent errer d'un immeuble à l'autre sans en informer le personnel. Par mesure de sécurité pour les résidents, les ascenseurs du pavillon Hope sont dotés d'un bouton à double commande qui empêche les résidents de s'aventurer à l'extérieur de leurs unités respectives. Au pavillon Kastner, un panneau coulissant prévient l'accès en une étape aux boutons de l'ascenseur.

Les portes menant aux cages d'escaliers sont également contrôlées par un mécanisme de verrouillage à bouton ou à touche numérique, nécessitant un code de déverrouillage de la porte.

**Afin d'assurer leur sécurité, nous vous demandons de ne pas aider les résidents non accompagnés par un membre du personnel à prendre l'escalier ou l'ascenseur. Si un résident vous demande de l'aider à quitter l'étage, veuillez en informer un membre du personnel infirmier. Cette politique s'applique à tous les résidents.**

## **Système de détection des résidents errants**

Les entrées principales du pavillon Kastner et du pavillon Hope sont munies d'un système de détection des personnes errantes. Les résidents qui ont tendance à errer en raison d'une déficience cognitive portent un bracelet électronique au poignet ou à la cheville qui déclenche un signal d'alarme s'ils tentent de quitter l'immeuble.

## **Exercices d'évacuation**

Tout le personnel doit être formé en matière de prévention des incendies et des urgences. Des exercices d'évacuation en cas d'incendie ont lieu régulièrement, et peuvent se produire à toute heure du jour ou de la nuit.

## **Caméras de surveillance**

Les deux pavillons et les terrains extérieurs font l'objet de surveillance par des caméras de télévision en circuit fermé. Si vous constatez une activité suspecte ou un incident qui pourrait compromettre la sécurité au CHSLD juif, veuillez le signaler immédiatement au gardien de sécurité à l'entrée principale de l'un ou l'autre pavillon, ou à tout autre gestionnaire.

## ASPECTS FINANCIERS

### Chambres – types et coûts

Des coûts mensuels s'appliquant à toutes les chambres des centres publics de soins de longue durée sont fixés par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

Ces coûts varient selon le type de chambre du résident. Trois types de chambres sont offerts au pavillon Hope; voici l'ordre de ces chambres, de la plus chère à la moins chère : chambre individuelle, chambre à deux lits (deux résidents), et chambre à plusieurs lits (4 résidents). Au pavillon Kastner, il n'y a que des chambres individuelles.

Le résident ou son représentant légal recevra de la RAMQ un avis indiquant le coût exact pour la chambre.

Certains services ne sont pas compris dans le coût des chambres :

- Soins dentaires, lunettes, soins des pieds, appareils auditifs, prothèses, etc. (dans certains cas, une partie des coûts peut être couverte par l'assurance-maladie);
- Service de téléphone personnel et d'Internet (voir page 18);
- Service de buanderie facultatif (voir page 17);
- Compagnon pour les visites chez le médecin.

À l'admission, un chèque sera exigé pour tous les coûts de la chambre incluant les coûts additionnels (exemple : service de téléphone personnel) pour le premier mois ou une partie du mois. On vous demandera de signer un formulaire d'autorisation de prélèvement mensuel de votre compte de banque et de fournir un chèque en blanc (portant la mention « nul »). Tous les coûts sont en fonction du mois civil. Par exemple, si un nouveau résident est admis le 10 mai, il devra, à l'admission, remettre un chèque pour les 21 jours qui restent dans le mois. Les prélèvements bancaires mensuels commenceront le premier jour du mois suivant.

Au moment du départ, la RAMQ évaluera les coûts au prorata des journées du dernier mois et si nécessaire, le centre fait un remboursement.

### Aide financière

Si vous avez besoin d'aide financière pour régler les coûts de la chambre ou des services facultatifs, vous pouvez demander un formulaire de demande au bureau de l'admission. Toute réduction du coût d'une chambre est déterminée par la RAMQ (Régie de l'assurance maladie), selon une échelle mobile qui tient compte des biens du résident. Celui-ci devra verser le coût maximum fixé pour la chambre jusqu'à ce qu'une décision soit rendue par la RAMQ. Si vous êtes admissible à une réduction des coûts, un crédit pour tout paiement versé en trop s'appliquera aux coûts futurs.

### Transfert de chambre

À votre arrivée au Centre, il se peut que la catégorie de chambre demandée ne soit pas disponible. Le transfert à la chambre désirée sera effectué à une date ultérieure, lorsque la chambre sera disponible.

Un changement à votre état de santé peut nécessiter un transfert de chambre. Dans un tel cas, vous et votre famille serez avisés au préalable, dans la mesure du possible. Nous comprenons qu'un transfert

peut s'avérer troublant pour vous et votre famille; nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour assurer un transfert en transparence et en douceur à votre nouvelle chambre.

## **SOINS THÉRAPEUTIQUES**

### **Approche interdisciplinaire**

Le CHSLD juif préconise une approche interdisciplinaire axée sur la clientèle en ce qui a trait aux soins thérapeutiques et à la vaste gamme de services offerts. Une équipe complète de professionnels de la santé, de concert avec vous et votre famille, mettront au point un programme de soins personnalisés qui répondent le mieux possible à vos besoins et qui améliorent votre qualité de vie. Ce programme est examiné chaque année, ou plus tôt s'il y a un changement à votre état de santé, et il est ajusté selon les besoins.

L'équipe interdisciplinaire est composée de personnel de divers services, y compris les services médicaux, les soins infirmiers, les services de réadaptation (ergothérapie, physiothérapie, loisirs thérapeutiques), les services sociaux, les services pastoraux, les services d'alimentation et de nutrition.

### **Services médicaux**

Les médecins du CHSLD juif sont des omnipraticiens d'expérience qui sont résolument engagés envers l'excellence des soins gériatriques. Afin de permettre la continuité des soins médicaux aux résidents, chaque médecin prend en charge certains étages et visite le même groupe de résidents en suivant un horaire déterminé à l'avance, selon leurs besoins. De cette manière, chaque médecin peut cultiver des relations stables avec les résidents et leurs familles, et mieux comprendre l'état et les besoins du résident.

Notre équipe médicale assure la permanence 24 heures par jour, sept jours sur sept, sous la supervision du directeur des services professionnels.

Les services médicaux du CHSLD juif comprennent également des spécialistes-conseils en dermatologie, gynécologie, urologie, oto-rhino-laryngologie, orthopédie, chirurgie générale, chirurgie esthétique, neurologie, psychiatrie gériatrique et optométrie. Les résidents peuvent obtenir un rendez-vous avec l'un ou l'autre de ces spécialistes sur recommandation de leur médecin traitant qui fait partie de l'équipe interdisciplinaire.

Nous offrons également sur les lieux un service de radiologie et une clinique dentaire. De plus, un opticien fait des visites sur place.

La pharmacie du centre dispense des médicaments prescrits par nos médecins et spécialistes-conseils.

### **Soins infirmiers**

Le Centre fournit des soins infirmiers gériatriques à nos résidents 24 heures par jour, sept jours par semaine, prodiguée par une équipe composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires (aides-infirmières).

Dès votre admission, on procédera à une évaluation afin de déterminer vos besoins physiques, cognitifs et psychosociaux. Un programme de soins infirmiers sera préparé afin d'assurer votre plus grand confort,

de maintenir votre autonomie au maximum et de vous permettre de fonctionner selon vos habiletés. On vous fournira des soins avec dignité, dans un environnement axé sur le respect et la compassion.

Il en va de la responsabilité du personnel infirmier de résoudre les problèmes avec créativité, tant dans les moments de crise que dans les situations à long terme qui affectent le résident et sa famille.

Une infirmière-chef est assignée à chacun des groupes d'unités suivants :

- 3<sup>e</sup> étage – pavillon Hope
- 4<sup>e</sup> étage – pavillon Hope
- 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> étages – pavillon Kastner
- 4<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> étages – pavillon Kastner
- 5<sup>e</sup> étage – pavillon Kastner

## **Physiothérapie**

Nos thérapeutes en réadaptation physique visent à promouvoir la santé, la sécurité, la mobilité et à minimiser les pertes fonctionnelles. Pour ce faire, nous aurons recours à des exercices et des techniques thérapeutiques. Au besoin, nous fournirons des aides techniques, de l'équipement adapté et de la formation sera donnée aux résidents, aux familles et au personnel soignant.

Les résidents seront évalués à l'admission pour s'assurer de leur sécurité. Une évaluation spécifique peut être faite suite à une requête médicale. Selon notre évaluation, nous interviendrons de façon ponctuelle (recommandations) ou un plan de traitement sera développé pour une période spécifique, selon les besoins du résident. Le plan d'intervention s'inscrit en continuité avec l'équipe interdisciplinaire afin de promouvoir l'autonomie et le bien-être.

## **Ergothérapie**

Les ergothérapeutes du CHSLD juif de Montréal évaluent le niveau de fonctionnement du résident dans ses habitudes de vie de façon à, selon les cas, restaurer certaines aptitudes, contribuer à leur maintien, diminuer la situation de handicap (par des aides ou des mesures compensatoires et l'adaptation de l'environnement) et favoriser une fin de vie confortable.

Ainsi, l'ergothérapeute fait certaines évaluations spécifiques selon les besoins: positionnement, autonomie aux déplacements, alimentation, intégrité de la peau, alternatives aux contentions, capacités cognitives, adaptation au milieu, etc. Les interventions sont principalement de nature ponctuelle et le travail se fait en interdisciplinarité et en accompagnement avec les familles dans une optique d'implantation de l'approche milieu de vie.

## **Services sociaux**

Les Services sociaux participent activement à divers aspects de vos soins. Même avant votre admission, on vous fournit à vous et à votre famille des conseils pour vous aider à vous adapter à un environnement de soins de longue durée. Après vous avoir aidé dans cette transition, les Services sociaux sont là pour vous aider à composer avec une vaste gamme de problèmes émotifs et sociaux. Des groupes de soutien sont aussi à la portée des résidents et de leurs familles.

Afin de les familiariser encore plus avec le Centre, des visites sont offertes aux futurs résidents qui sont sur la liste d'attente ainsi qu'à leurs familles.

## **Aliments et soins nutritionnels**

Parce que votre bien-être général et votre qualité de vie dépendent grandement d'une bonne alimentation, une évaluation nutritionnelle complète sera effectuée peu après votre admission et régulièrement par la suite.

Les repas sont préparés et servis selon les lois strictes de la kashrout, sous la supervision de l'organisme *Vaad Ha'ir*. Le cycle des menus comprend une grande variété de mets juifs traditionnels, et une attention spéciale est portée aux traditions culturelles.

Le choix des menus est un élément important de l'approche interdisciplinaire adoptée au CHSLD juif. La diététiste et des techniciens en diététique travailleront en étroite collaboration avec vous, votre famille et l'équipe des soins de santé afin d'assurer des soins nutritionnels optimaux. Renseignez-vous auprès de l'infirmière-chef pour connaître le nom de la diététiste assignée à votre étage.

Une équipe spécialisée en dysphagie examinera tout problème de déglutition ou de mastication que vous pourriez avoir; la texture des aliments sera modifiée selon vos besoins (aliments hachés, en purée ou liquéfiés). Des diètes spéciales seront mises au point sur ordonnance médicale.

## **« MILIEU DE VIE »**

### **Services des loisirs**

La philosophie des services milieu de vie / des loisirs est fondée sur le principe selon lequel chaque résident doit être reconnu comme étant une personne ayant une expérience de vie unique, afin de lui fournir la meilleure qualité de vie possible.

Au cours des semaines suivant l'admission d'un résident et à intervalles réguliers par la suite, ses intérêts en matière de loisirs sont évalués par les spécialistes des loisirs. Des activités individuelles ou en groupes petits ou grands sont ensuite planifiées afin de satisfaire aux objectifs et aux besoins physiques, sociaux, intellectuels, spirituels et en matière de divertissements et d'expression créative de chaque résident. Ces activités visent à maintenir et à améliorer l'autonomie, la mobilité, l'estime de soi et la confiance en soi de chaque résident.

Également, nous mettons au point aussi des programmes qui encouragent les résidents à maintenir le contact avec la communauté. De concert avec des écoles et des organismes communautaires, des groupes de tout âge visitent les résidents et participent aux activités du CHSLD juif.

De plus, le Centre organise des activités à grande échelle : sorties, barbecues, soupers, activités thématiques et concerts. Des activités saisonnières et thématiques sont planifiées afin de coïncider avec les fêtes juives.

### **Services religieux et de pastorale**

Le CHSLD juif reconnaît l'importance des croyances religieuses chez les aînés et déploie tous les efforts nécessaires pour leur fournir un environnement basé sur l'observation des traditions juives.

Deux rabbins/aumôniers fournissent à temps partiel des visites et des conseils au chapitre de la pastorale.

Les services du Sabbat ont lieu le vendredi soir et le samedi matin à la synagogue du pavillon Kastner et le samedi après-midi à la synagogue du pavillon Hope. Un programme Oneg Shabbat se tient régulièrement le vendredi après-midi aux deux pavillons.

Le CHSLD juif célèbre toutes les grandes fêtes juives et fournit des services particuliers aux résidents ashkénazes et sépharades.

De plus, les traditions, coutumes et pratiques juives ont leur place dans bon nombre d'activités auxquelles participent les résidents.

Les résidents qui ne sont pas de confession juive peuvent s'adresser au rabbin afin de recevoir la visite d'un aumônier de leur religion.

## **Bénévoles**

Les bénévoles sont des ressources importantes au CHSLD juif et ils sont présents dans un grand nombre de secteurs aux pavillons HOPE et KASTNER, jouant un rôle primordial dans la création d'un environnement de type familial. Ils apportent aux résidents le monde extérieur et leur rappellent qu'ils ne sont pas oubliés. Ils pourvoient aux besoins sociaux et émotifs des résidents en leur prêtant une attention sur mesure. Les bénévoles rappellent aux résidents les activités en cours et les y accompagnent, en encourageant leur participation. En s'ajoutant au personnel et en leur prêtant main forte, les bénévoles contribuent à l'amélioration de la qualité et de la quantité des programmes offerts aux résidents. Il en découle une plus grande participation à chacun des programmes.

Les Services bénévoles assurent la liaison entre les résidents, le personnel, les bénévoles et la communauté. En demeurant à l'écoute des besoins et des préoccupations des résidents et de leurs familles, les Services bénévoles sont en mesure de choisir les bénévoles appropriés à chaque activité.

Des rapports sont maintenus avec des écoles, des synagogues, des groupes communautaires et divers groupes de services pour recruter des bénévoles et informer le public sur les activités au juif.

Les bénévoles s'impliquent dans les secteurs suivants : casse-croûte, boutique de cadeaux, visites amicales, zoothérapie, centre de jour, milieu de vie/service des loisirs, administration, synagogue, physiothérapie et ergothérapie.

Si vous ou une de vos connaissances aimeriez faire partie de l'équipe des bénévoles, veuillez contacter les Services bénévoles.

## **Visites familiales**

Le rôle de la famille est essentiel à l'adaptation à la vie au CHSLD juif. Une visite à un résident comporte plusieurs avantages, tant pour vous, votre famille ou vos amis.

Une visite veut dire être ensemble, avec des gens qu'on aime, à savourer le moment présent et à revivre des bons souvenirs. Une visite offre au résident et à la famille l'occasion de se rapprocher.

Les visites sont importantes parce qu'elles :

- Fournissent au résident l'occasion d'avoir hâte à un événement futur;
- Stimulent les capacités physiques et mentales;

- Maintiennent la dignité et la confiance en soi du résident;
- Favorisent une sensation d'accomplissement;
- Sont un signe de camaraderie, d'amitié, de soutien et d'aide.

En tenant compte de ces objectifs, vous pourriez constater que ces visites sont encore plus enrichissantes.

Bien choisir le moment de la visite est importante pour vous et votre proche. Dans la mesure du possible, visitez le résident à un moment de la journée où il sera plus alerte et moins fatigué. Éviter les heures de tournée des médecins ou des spécialistes, ce qui vous empêcherait d'être ensemble pendant la majeure partie de la visite.

Nous reconnaissons que les membres des familles ont des difficultés personnelles à surmonter au moment de l'hébergement d'un être cher dans un établissement de soins de longue durée. Afin de fournir du soutien émotif et moral aux parents des résidents, nous mettons à leur disposition des groupes de soutien à la famille. Pour plus d'information, veuillez contacter les Services sociaux.

Un membre de la famille peut vouloir aider le résident à effectuer certaines tâches. Afin d'assurer la sécurité et le bien-être du résident, seul le personnel infirmier doit se charger de certaines tâches, dont : nourrir un résident qui a des troubles de déglutition ou de mastication; mettre au lit un résident ou l'en sortir; aider un résident à monter ou à descendre d'un fauteuil roulant; faire faire des exercices à un résident qui a besoin d'aide pour se déplacer; donner le bain à un résident, etc. Afin d'éviter les blessures, veuillez ne jamais entreprendre aucune de ces tâches avant d'en parler avec l'infirmière-chef.

Si vous prévoyez sortir le résident pour une période prolongée, veuillez informer le personnel infirmier bien à l'avance (la veille de la sortie est recommandée) afin de préparer les fournitures et les médicaments nécessaires.

## Heures de visite

Les visites peuvent se faire en tout temps, mais pour des motifs de sécurité, nous vous demandons de respecter les règles suivantes :

- Après 21 h, veuillez accéder au Centre par l'entrée de la rue Victoria et signer le registre au comptoir de sécurité;
  - Une fois arrivé à l'unité, informez le personnel infirmier de votre présence;
  - Durant la nuit, prenez garde de ne pas déranger le sommeil des autres résidents;
- L'intimité des autres résidents doit être respectée en tout temps;
- Seulement deux visiteurs à la fois pourront se trouver dans une chambre à deux lits ou à quatre lits. S'il y a plus de deux visiteurs, on doit demander au poste infirmier l'accès au salon réservé aux familles ainsi que toute autre aide nécessaire;
- Si vous sortez le résident de l'unité de soins pour faire une promenade dans l'immeuble ou dans le jardin, veuillez avertir le personnel infirmier.

## Compagnons

Un résident peut demander à un compagnon de voir à ses besoins sociaux pendant un nombre d'heures par jour ou par semaine ou un membre de sa famille peut aussi en faire la demande.

Le CHSLD juif a établi une politique sur les compagnons et vous pouvez en obtenir une copie au bureau des admissions ou auprès de l'infirmière-chef. La politique stipule que les compagnons ne doivent pas prendre en charge certaines responsabilités liées à vos soins. Pour votre bien-être et votre sécurité, seul

le personnel infirmier peut les exercer. Il est important que chaque compagnon qui est engagé connaisse nos politiques et les suive à la lettre.

Les compagnons doivent porter leur carte d'identité en tout temps au travail et se garder d'utiliser un téléphone cellulaire en présence d'un résident.

Veillez noter que le CHSLD ne peut être tenu responsable de toute blessure causée à un compagnon ou à un résident par un compagnon durant l'exercice de ses fonctions au Centre, sur les terrains du Centre ou durant les sorties à l'extérieur.

## **AUTRES SERVICES**

### **Climatiseurs et autres appareils**

Comme le pavillon Hope est climatisé et comporte un thermostat individuel dans chaque chambre, tout autre appareil de climatisation ne sera pas nécessaire.

Des climatiseurs personnels sont permis au pavillon Kastner, alors que l'utilisation de petits réfrigérateurs est acceptée dans les deux pavillons, pourvu que ces appareils compacts répondent aux normes d'installation et de sécurité du Centre. De même, seul notre personnel de maintenance peut installer un climatiseur au Centre et ce, au coût de 50 \$. Pour plus d'information, veuillez contacter l'infirmière-chef.

Pour des raisons de prévention des incendies et de sécurité, les articles suivants ne sont pas permis dans les chambres des résidents : bouilloire, grille-pain, plaque chauffante, four grille-pain ou autre appareil de cuisson, gros réfrigérateur et autre électroménager, rallonge électrique ou adaptateur électrique multi-prises.

### **Buanderie**

Vous devriez avoir des vêtements de rechange pour une période de huit jours. Des laveuses et sècheuses payantes sont à votre disposition aux troisième et quatrième étages du pavillon Hope, et au sous-sol du pavillon Kastner.

Un service gratuit de buanderie est également offert au Centre. Veuillez soulever la question à votre arrivée au centre ou avec l'infirmière-chef à tout autre moment. Le linge sera ramassé une fois par semaine et livré dans les deux jours.

### **Télévision**

Les téléviseurs personnels sont permis mais leur grandeur ne doit pas excéder 20 pouces pour une chambre individuelle et semi-privée, et 17 pouces pour une chambre à quatre lits. Le CHSLD juif de Montréal ne fournit pas de service de location de téléviseurs.

Le service de câble est disponible, il suffit d'appeler Vidéotron, au 514 281-1711 et de leur fournir votre numéro de chambre et votre adresse de facturation. Le câblage est déjà installé dans chaque chambre, et vous serez facturé directement par Vidéotron. Pour tout problème de service, vous devez communiquer avec Vidéotron.

Aucun satellite ne peut être installé dans la chambre du résident. **SEUL LE SERVICE DE CABLE OFFERT PAR VIDÉOTRON EST AUTORISÉ.**

## Téléphone et accès à Internet

Un numéro de téléphone personnel ou l'accès à Internet sont disponibles, moyennant des frais courants qui seront portés à votre relevé mensuel. Veuillez informer l'agent des admissions à votre arrivée au Centre ou l'infirmière-chef à tout autre moment.

**AUCUNE INSTALLATION TÉLÉPHONIQUE AUTRE QUE CELLE OFFERTE PAR LE CENTRE EST PERMISE.**

## Courrier

Le courrier personnel des résidents leur est distribué la journée même de sa livraison. Vos parents et vos amis peuvent vous écrire à l'adresse suivante, en indiquant :

(Votre nom complet et votre numéro de chambre)  
a/s du CHSLD juif de Montréal  
5725, avenue Victoria  
Montréal (QC)  
H3W 3H6

## Salon de coiffure / Barbier

Les services de coiffeur et de barbier sont offerts au Centre par les **Unités Mobiles de Coiffures Inc.** Les salons de coiffure dans les deux pavillons sont ouverts les mardis et mercredis, de 8 h à 17 h. Si le formulaire de consentement a été signé, les résidents peuvent porter la facture du coiffeur ou du barbier à leur compte mensuel, sinon ils peuvent payer le coiffeur ou le barbier.

Pour prendre rendez-vous, veuillez appeler au salon, au 514 738-4500. **Pavillon Hope** : poste 2331, **Pavillon Kastner** : poste 8917. Si le salon est fermé, veuillez laisser un message.

## Casse-croûte et Boutique de cadeaux

Il y a un casse-croûte au 1<sup>er</sup> étage du pavillon Kastner et la boutique de cadeaux est située au pavillon Kastner près de l'entrée principale. Les heures d'ouverture sont affichées aux deux endroits.

## Cafétéria

La cafétéria au deuxième étage du pavillon Hope est ouverte aux résidents et aux visiteurs pour le dîner et le souper, offrant un choix de repas chauds et froids, des collations et des boissons, à des prix raisonnables. Le soir, vous pouvez prendre un repas ou une collation dans la section adjacente au jardin, près de la cafétéria du pavillon Hope. Des machines distributrices sont aussi disponibles aux pavillons Hope et Kastner.

# DIVERSES POLITIQUES

## Politique antitabac

Conformément aux règlements gouvernementaux, il est interdit de fumer à l'intérieur du CHSLD juif. Seuls les résidents fumeurs sont permis de fumer dans une salle spécialement équipée, et qui leur a été attribuée; celle-ci est située au pavillon Hope.

## Animaux de compagnie

Des animaux de compagnie personnels ne sont pas permis dans votre chambre, ni ailleurs sur les lieux. Des droits de visite seront accordés pour certaines catégories d'animaux. Vous serez responsable de tout dommage ou de toute blessure résultant de la visite d'un animal autorisé, ainsi que ramasser ses déjections.

## Pourboires et cadeaux

Les pourboires ou cadeaux à l'intention du personnel, des médecins ou des bénévoles ne sont pas permis. Si vous tenez à témoigner votre appréciation, un don peut être fait à la Fondation du CHSLD juif en reconnaissance d'une personne ou d'un service, et une carte sera envoyée à la personne faisant l'objet de votre générosité.

## Objets de valeur

En considération de la sécurité des résidents, les chambres des résidents du Centre ne sont pas verrouillées. C'est pourquoi nous vous demandons de ne pas garder de montant d'argent important ou des articles de valeur au Centre, tels que des bijoux, des appareils photos, des œuvres d'art ou tout autre article de grande valeur monétaire ou sentimentale. **Le CHSLD juif ne pourra être tenu responsable de la perte d'un article appartenant à un résident ou à un visiteur.**

## Sollicitation au sein du Centre

Aucune personne, organisation ou entreprise ne pourra promouvoir ou vendre de produits ou services, ni solliciter de dons, sur les lieux du CHSLD juif, sauf avec l'autorisation expresse de la direction du Centre.

# EN RÉPONSE À VOS PRÉOCCUPATIONS

## Code de déontologie

À l'admission, vous recevrez un exemplaire du code de déontologie du Centre qui fournit les lignes directrices concernant le comportement de chaque personne associée au CHSLD juif : employés, médecins, entrepreneurs, bénévoles, étudiants, gestionnaires, membres du conseil, résidents et leurs familles.

Veillez passer en revue ce code de déontologie afin de vous familiariser avec vos droits et responsabilités en tant que résident ou membre de la famille du résident, ainsi qu'avec les responsabilités du personnel.

## Communications - marche à suivre

Si vous avez une question ou une préoccupation concernant les soins et services qui vous sont fournis au CHSLD juif, veuillez contacter l'un des membres du personnel, dans l'ordre chronologique suivant :

1. Votre infirmière.
2. L'infirmière-chef de votre étage durant les jours de semaine ou la coordonnatrice des soins infirmiers le soir, la nuit et le week-end.
3. L'ombudsman

## Plaintes des usagers – marche à suivre

Un usager peut formuler une plainte verbalement ou par écrit auprès du Commissaire de la qualité du service local du Centre (Ombudsman), au sujet des services offerts par CHSLD juif qu'il aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il a besoin.

Au moment de votre admission, on vous remettra une copie de la marche à suivre pour les plaintes. Vous pouvez vous procurer des copies supplémentaires en vous adressant au Commissaire de la qualité du service local ou l'infirmière-chef.

## Comité des usagers

Nous avons un Comité des usagers dans l'établissement qui représente les intérêts des résidents, formé habituellement de résidents ou des membres des familles des résidents.

Le rôle du Comité des usagers consiste à fournir de l'information aux résidents et à leurs familles relativement à leurs droits et obligations; à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents; à évaluer le degré de satisfaction des résidents; à défendre les droits collectifs des résidents; à accompagner les résidents et à les aider de toutes les façons possibles, y compris de l'aide à formuler une plainte.

Deux membres du Comité des usagers sont des membres votants du Conseil d'administration du centre.

Pour plus d'information, veuillez contacter le Comité des usagers au 514 738-4500, poste 4330.

## **FONDATION DU CENTRE HOSPITALIER JUIF DE L'ESPÉRANCE CHSLD JUIF**

La fondation du Centre hospitalier juif de l'espérance / CHSLD juif a pour mission d'amasser des fonds afin de maintenir et d'améliorer les normes en matière de soins et de qualité de vie de nos résidents. En raison de la rareté des ressources dans le milieu des soins de santé, nous avons besoin du soutien de la communauté afin que les 320 résidents du CHSLD juif continuent de vivre dans un milieu axé sur le confort et la dignité, tout en recevant les meilleurs soins qui soient en réponse à leurs besoins individuels.

Les efforts de la Fondation se concentrent sur une liste des besoins essentiels qui est constamment mise à jour et soumise par le Centre, soit une liste comprenant de l'équipement et des programmes nouveaux, des aires habitables nouvelles, du mobilier et des rénovations qui résultent en un environnement plus accueillant. Nous comptons sur l'appui de la communauté pour satisfaire à ces besoins. Vous pouvez contacter le bureau de la fondation au numéro 738-4500 poste 2125.

## **AUXILIAIRES DU CHSLD JUIF**

Les Auxiliaires du CHSLD juif de Montréal collectent des fonds dans le but d'améliorer la qualité de vie de nos résidents.

En plus de fournir de l'équipement dont le Centre a grandement besoin, les donateurs des Auxiliaires nous aident à commanditer des programmes thérapeutiques très bénéfiques à nos résidents.

Pour aider les Auxiliaires, en tant que donateur ou bénévole, veuillez appeler au 738-4500, poste 8108, ou passez au bureau des Auxiliaires situé au rez-de-chaussée du pavillon Kastner.

