



# Guide d'accueil du résident

Édition 2015

*Chers résidents et membres des familles,*

*La direction du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, les membres du conseil d'administration, les employés, ainsi que les bénévoles vous souhaitent chaleureusement la bienvenue à l'Institut Canadien-Polonais du Bien-Être Inc.*

*Nous sommes très heureux de vous accueillir dans votre nouveau milieu de vie et de vous compter parmi nos résidents. Soyez assurés que les soins et les services vous seront prodigués avec courtoisie et un haut niveau de qualité. Notre personnel sera attentif et disponible pour vous accompagner, afin que vous puissiez vivre cette étape dans la sérénité et que vous réalisiez des expériences enrichissantes.*

*Ce guide d'accueil vous renseignera sur les services et les soins offerts. Il vise à vous aider et à faciliter votre adaptation à ce nouvel environnement – le « chez-soi à l'Institut ». Il s'adresse à vous et à vos proches. Il nous fera plaisir de répondre à toute question supplémentaire.*

*Nous vous souhaitons de la santé ainsi que du bonheur et vous remercions de faire de l'Institut votre nouvelle maison.*

*Monika Szpotowicz*



*Monika Szpotowicz*

*Adjointe par intérim à la Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées, clientèles multiethniques*

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>L'Institut.....</b>                               | <b>3</b>                            |
| Son histoire.....                                    | 3                                   |
| Sa mission.....                                      | 3                                   |
| Sa philosophie des soins.....                        | 3                                   |
| Son agrément.....                                    | 3                                   |
| <b>Informations générales.....</b>                   | <b>4</b>                            |
| Admission et paiement.....                           | 4                                   |
| Contribution mensuelle et autres dépenses.....       | 4                                   |
| Absence temporaire.....                              | 4                                   |
| Contribution et reconnaissance des employés.....     | 4                                   |
| Pourboires et cadeaux.....                           | 5                                   |
| Comités des usagers.....                             | 5                                   |
| Amélioration continue et procédures de plaintes..... | 5                                   |
| Transfert de chambre.....                            | 5                                   |
| <b>Préparer votre séjour à l'Institut.....</b>       | <b>6</b>                            |
| Documents à prévoir pour l'admission.....            | 6                                   |
| Articles médicaux demandés.....                      | 6                                   |
| Effets personnels à apporter.....                    | 6                                   |
| Vêtements.....                                       | 6                                   |
| Liste.....   | 7                                   |
| Départ définitif du résident.....                    | 7                                   |
| <b>Votre santé.....</b>                              | <b>8</b>                            |
| Services médicaux.....                               | 8                                   |
| Rendez-vous d'examens externes.....                  | 8                                   |
| Pharmacie.....                                       | 8                                   |
| Soins infirmiers.....                                | 8                                   |
| Professionnels de la santé.....                      | 8                                   |
| Diététiste.....                                      | 8                                   |
| Physiothérapie/Ergothérapie.....                     | 9                                   |
| Agent de relations humaines.....                     | 9                                   |
| Soins palliatifs.....                                | 9                                   |
| <b>Votre milieu de vie.....</b>                      | <b>10</b>                           |
| Visites.....   | 10                                  |
| Salle Tournesol.....                                 | 10                                  |
| Compagnons.....                                      | 10                                  |
| Courrier.....  | 11                                  |
| Repas.....   | 11                                  |
| Pastorale.....                                       | 11                                  |
| Loisirs et récréation.....                           | 11                                  |
| Buanderie.....                                       | 12                                  |
| Salon de coiffure.....                               | 12                                  |
| Soins des pieds.....                                 | 12                                  |
| Transport « mini-bus ».....                          | 12                                  |
| Snoezelen.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Décoration des chambres.....                         | 13                                  |
| Radio, télévision et autres électroménagers.....     | 13                                  |
| Téléphones.....                                      | 14                                  |
| Objets de valeur.....                                | 14                                  |
| Politique sur l'usage du tabac.....                  | 14                                  |
| <b>Votre sécurité.....</b>                           | <b>15</b>                           |

|  |           |
|--|-----------|
| Sécurité et divulgation des accidents.....         | 15        |
| Prévention des infections .....                    | 15        |
| Prévention des chutes et mesures de contrôle ..... | 15        |
| Protection contre les incendies et sécurité .....  | 16        |
| <b>Bénévolat.....</b>                              | <b>17</b> |
| <b>Fondation de l'Institut .....</b>               | <b>18</b> |
| <b>Liste téléphonique.....</b>                     | <b>19</b> |
| <b>Vos notes .....</b>                             | <b>20</b> |

# L'Institut

## Son histoire

L'Institut Canadien-Polonais du Bien-Être a été fondé en 1943 par six organisations polonaises. Peu de temps après, l'Institut a acheté une ferme à Knowlton et l'a transformée en résidence pour personnes âgées, veuves et orphelins. Pour répondre aux besoins grandissants des personnes âgées, et également améliorer leur qualité de vie, la communauté polonaise a décidé de leur construire une nouvelle maison sur la rue Bélanger à Montréal. Ce projet a été financé par les organisations fondatrices et les membres de la communauté polonaise. La nouvelle résidence, ayant une capacité de 92 lits, a été nommée du nom de la célèbre physicienne polonaise et gagnante de deux prix Nobel, Marie-Curie Sklodowska. L'inauguration officielle a eu lieu le 5 février 1966 par l'Honorable René Lévesque, ministre de la Santé et des Services sociaux. L'Institut a également signé une entente avec le gouvernement provincial, lui garantissant des subventions annuelles.



En 1984, afin de répondre à la demande croissante de soins de longue durée, une aile a été ajoutée à notre Institut, ce qui a augmenté sa capacité à 126 lits. En 2004, des rénovations majeures ont été faites afin de moderniser les lieux améliorant ainsi le confort et la sécurité de tous les résidents.

L'histoire de l'Institut est riche et colorée. En 1969, le cardinal Karol Wojtyla, feu le pape Jean-Paul II, a visité le centre. Parmi les autres invités célèbres, mentionnons également le cardinal Jozef Glemp, Mila Mulroney, femme de l'ancien premier ministre du Canada, et Zbigniew Brzezinski, ancien conseiller de la sécurité nationale des États-Unis sous l'administration de Jimmy Carter ainsi que Wanda Pilsudska, fille du maréchal Pilsudski.

## Sa mission

L'Institut Canadien-Polonais du Bien-Être Inc. est un établissement de soins de longue durée qui offre des services aux personnes d'origine polonaise ou slave en perte d'autonomie physique et psychosociale, qui ne peuvent plus vivre seules, et ce, dans un milieu adapté à leur culture et leurs traditions.



## Sa philosophie des soins

L'Institut offre des soins de haute qualité prodigués par des professionnels qui s'impliquent avec compréhension, chaleur et patience, tout en respectant la dignité de chacun. Nous croyons vraiment que les soins ce n'est pas que répondre aux besoins physiques de base des résidents. Nous pensons également à leur bien-être en général ainsi qu'à leurs besoins émotionnels, sociaux et spirituels.

Notre équipe multidisciplinaire dévouée et qualifiée se rencontre régulièrement afin de préparer un plan de soins individualisé pour chaque résident. Nous y retrouvons des représentants en soins infirmiers, en diététique, en récréation, en réadaptation et en relations humaines.

## Son agrément

L'Institut est fier d'avoir reçu son agrément avec la mention d'honneur. C'est une reconnaissance pour l'ensemble du personnel dont la contribution est essentielle pour offrir un milieu de vie de qualité. Nous poursuivons nos efforts afin de maintenir ce niveau de qualité.

## Informations générales

### Admission et paiement

Le traitement des demandes d'admission est centralisé aux mécanismes d'accès à l'hébergement (MAH). Ce comité évalue chaque demande en fonction des besoins du résident et des installations disponibles.

Le gouvernement du Québec fixe les tarifs pour les établissements publics de soins de longue durée. La portion à la charge du résident (ou de sa famille) est basée sur le type de logement et les revenus (et actifs). Selon la disponibilité, les logements sont des chambres privées ou semi-privées et les tarifs sont révisés sur une base régulière. L'agent d'admission vous informera des tarifs en vigueur au moment de votre admission.

Le paiement est dû le premier jour de chaque mois et nous vous prions de bien vouloir respecter cette date.

Les honoraires du médecin sont couverts par la Régie d'assurance maladie du Québec (RAMQ). Vous devriez avoir votre carte sur vous ou, de préférence, la laisser au poste des infirmières de votre étage.

Pour certains besoins spéciaux, comme des lunettes, des appareils auditifs et des soins dentaires, le Ministère peut dans quelques cas, couvrir une partie des coûts. Encore une fois, l'agent d'admission pourra vous donner plus de détails.

### Contribution mensuelle et autres dépenses

Le jour de l'admission :

- Nous demandons 20 \$ (comptant ou chèque) pour défrayer le coût des étiquettes de noms (100 étiquettes pour 10,00 \$) qui seront cousues par l'Institut (au coût de 0,50 \$ la pièce à coudre) ou par la famille. L'autre partie servira à payer la plaque (10 \$) qui sera installée sur la porte du bénéficiaire.
- Nous conseillons fortement au bénéficiaire d'ouvrir un compte à l'Institut pour ses dépenses personnelles (barbier, coiffeuse, pédicure, etc.). Un dépôt initial minimum de 50 \$ est suggéré.
- Nous demandons au bénéficiaire de payer sa contribution mensuelle (comptant ou par chèque) au prorata du nombre de jours qui restent dans le mois d'admission.

### Absence temporaire

Si vous devez quitter l'Institut, pour vous promener, aller visiter la famille ou des amis, nous vous demandons d'informer le poste des infirmières de votre étage et de donner l'heure approximative de votre retour ainsi que l'itinéraire de votre promenade.

Lorsqu'un séjour plus long est planifié en dehors de l'Institut, il est préférable que le résident obtienne le consentement d'un médecin.

### Contribution et reconnaissance des employés

Tous les services mentionnés ci-dessous reflètent une grande variété mais aussi une grande contribution des employés qui travaillent à l'Institut Canadien-Polonais. Tous nos employés ont à cœur votre bien-être, votre santé et votre sécurité. Le travail en milieu de soins de longue durée est très exigeant et les employés essaient de faire

toujours plus. Sachez que vous n'avez pas à offrir de cadeaux, ni de pourboires pour souligner votre reconnaissance. Toutefois, un SOURIRE ... un MERCI chaleureux... ou encore une PETITE NOTE... sont de belles marques de reconnaissance pour leur travail. Nous vous invitons donc à poser ces gestes tant appréciés!

### **Pourboires et cadeaux**

Les pourboires ou cadeaux à l'intention du personnel, des médecins ou des bénévoles ne sont pas permis. Cependant, si vous tenez à témoigner des remerciements pour l'attention reçue durant votre séjour, un don à la fondation sera tout aussi apprécié. Si votre geste est destiné à remercier une personne ou un service en particulier, une carte de remerciement peut être envoyée pour témoigner votre reconnaissance.

### **Comités des usagers**

Le Comité des usagers est composé de membres élus par la population résidente (résidents ou membres de la famille).

Le rôle du comité est de renseigner les résidents et leur famille sur leurs droits et obligations et les assister dans toutes démarches qu'ils entreprennent. Il peut également suggérer des changements ou faire des propositions dans le but d'améliorer la qualité de vie à l'Institut.

Il évalue la satisfaction des services obtenus.

Un babillard, situé dans la salle à manger au sous-sol, est spécialement réservé à ce comité.

### **Amélioration continue et procédures de plaintes**

Le personnel de l'Institut a comme objectif de maintenir la meilleure qualité de soins pour nos résidents. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas satisfait des services de soins reçus, nous vous invitons à le mentionner dès que possible à l'infirmière responsable de votre étage. Nous ferons tout notre possible afin de résoudre le problème rapidement. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez déposer une plainte officielle, verbalement ou par écrit, à l'attention de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, à l'adresse suivante :

5415, boulevard de l'Assomption, Montréal Québec H1T 2M4

Téléphone : 514 252-3510

Courriel : [06\\_hmr\\_commissaires@ssss.gouv.qc.ca](mailto:06_hmr_commissaires@ssss.gouv.qc.ca)

Veillez noter que c'est en travaillant ensemble et avec vous, que le personnel de l'Institut est en mesure d'évaluer et d'améliorer la qualité des services. Toutes les suggestions qui peuvent nous aider à les améliorer sont les bienvenues.

### **Transfert de chambre**

Le jour de l'admission, une chambre est assignée au résident selon la disponibilité. Dans certains cas, un transfert peut être effectué après l'admission du résident, si celui-ci a été placé sur un étage qui n'est pas adapté à ses besoins. Dans d'autres situations, un déplacement peut être justifié en raison d'un changement dans l'état de santé du résident. L'Institut est sensible aux inconvénients qu'un transfert peut causer au résident ainsi qu'à la famille, et c'est pourquoi il fera tout son possible afin de minimiser les impacts et faciliter la transition.

Une copie des plans de l'Institut peut vous être fournie, sur demande, auprès de la réception.



# Préparer votre séjour à l'Institut

## Documents à prévoir pour l'admission

Au moment de l'admission, il est demandé au bénéficiaire, à sa famille ou à son accompagnateur, le cas échéant, de **présenter les documents suivants** :

- La carte d'assurance maladie du Québec (qui sera conservée au poste de garde);
- Les cartes d'hôpitaux (qui seront conservées au poste de garde);
- La carte d'assurance sociale (remise au détenteur ou à sa famille);
- La carte de citoyenneté canadienne, le document de naturalisation ou le passeport canadien (remis au détenteur ou à sa famille);
- Les livrets de banque, s'il y a lieu (remis au détenteur ou à sa famille);
- Les préarrangements funéraires, si disponibles (original remis au détenteur ou à sa famille);
- Le mandat ou la procuration du répondant homologué (remis au détenteur).

## Articles médicaux demandés

Au moment de l'admission, il est demandé au bénéficiaire, à sa famille ou à son accompagnateur, d'apporter **les articles médicaux suivants** :

- Tout médicament à prendre par le bénéficiaire, s'il y a lieu (remis à l'infirmière de l'étage);
- Toute prescription, s'il y a lieu (remise à l'infirmière de l'étage);
- Tout rendez-vous prévu chez le médecin, s'il y a lieu (remis à l'infirmière de l'étage);
- Le plan de soins individualisé, s'il y a lieu (original remis à l'infirmière de l'étage);
- Document (ou carte) indiquant si le bénéficiaire possède un implant oculaire ou un stimulateur cardiaque, s'il y a lieu la photocopie est remise à l'infirmière de l'étage.

Prenez note que l'Institut fournira généralement tous les médicaments sur ordonnance, mais pas les produits naturels ou homéopathiques.

## Effets personnels à apporter

### Vêtements

Lors de votre admission à l'Institut, sachez que ce sera votre nouveau milieu de vie. Sauf certaines exceptions, le résident doit porter des vêtements de jour. Ceux-ci doivent être propres et appropriés à la vie en communauté. Pour cette raison, nous vous demandons d'en apporter suffisamment pour une semaine. Les vêtements doivent être composés de matière lavable à la machine. Selon la capacité physique du résident, nous vous demandons de favoriser les fermetures à glissière ou velcro. Par conséquent, il est déconseillé d'apporter des vêtements dont le nettoyage est complexe ainsi que des vêtements coûteux. L'Institut ne peut être tenu responsable des défauts occasionnés aux vêtements.

Nous vous rappelons que les personnes en fauteuil roulant doivent avoir des vêtements plus amples. Choisir des vêtements confortables et pratiques permet non seulement de faciliter l'habillage, mais contribue aussi à améliorer la qualité de vie du résident.



## Liste

Le jour de votre admission, il est très important pour votre hygiène personnelle et pour votre confort d'apporter des effets personnels et des vêtements. Ces vêtements peuvent être étiquetés par vous, mais sachez que le service de buanderie peut s'acquitter de cette tâche à moindre coût. Afin de s'assurer de ne perdre aucun vêtement, nous vous demandons de tout étiqueter dès l'admission, ou au plus tard, dans la semaine qui suit.

### Résident autonome

- Sous-vêtements: (min. 7 paires) culottes, slips ou boxers, maillots (min. 7), soutiens-gorges
- T-shirts (7)
- Chaussettes de coton, socquettes, etc.(4-6)
- Robes, jupes (4)
- Chemisiers (4)
- Pantalons (4)
- Chandails (4)
- Pantoufles non glissantes (min. 2 paires)
- Chaussures confortables et antidérapantes (1 paire ou plus), sandales
- Manteau ou veste
- Chapeau ou casquette
- Écharpe, gants
- Foulard

### Résident non autonome

- Sous-vêtements adaptés
- T-shirts (7)
- Chaussettes de coton (4-6), pas de socquettes
- Robes, jupes (4)
- Chemisiers (4)
- Pantalons amples (4)
- Chandails (4)
- Pantoufles avec velcro (min. 2 paires)
- Chaussures confortables avec velcro
- Manteau ou veste
- Chapeau ou casquette
- Écharpe, gants
- Foulard

### Effets personnels d'hygiène

- Peigne, brosse à cheveux
- Brosse à dent, dentifrice et gobelet incassable
- Nettoyage, désinfectant et colle pour prothèse dentaire (*Polident* ou *Efferdent*, *Polygrip*)
- Savons\* hypoallergéniques
- Shampoing\*(optionnel)
- Lotion pour le corps\* (non alcoolisée)
- Mouchoirs de papier\* (boîte distributrice) – au besoin
- Désodorisant\*
- Rasoir électrique (homme autonome)
- Ciseaux sécuritaires, clip, vernis à ongles
- Petit vase

\* Des produits standards sont fournis par l'Institut. Si vous souhaitez utiliser d'autres produits, vous devez les fournir à vos frais.

### Départ définitif du résident

Comme vous le savez, les places sont limitées et la liste d'attente est longue. Afin de permettre à d'autres personnes d'obtenir une place rapidement, nous vous demandons de déménager tous les effets personnels dans un délai de 24 heures après le départ du résident.

# Votre santé

## Services médicaux

Une équipe de trois médecins assurent une garde 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Une ou deux fois par semaine, les médecins visitent chaque étage afin d'évaluer l'état de santé des résidents. En cas d'urgence médicale, les résidents seront transférés prioritairement dans les hôpitaux du territoire. Cependant, le résident pourrait être transféré dans un autre centre hospitalier, selon l'urgence ou la disponibilité de l'établissement.

## Rendez-vous d'examens externes

Tous les rendez-vous dentaires, médicaux ou avec des spécialistes extérieurs seront faits par l'infirmière responsable de votre étage. Elle prendra les rendez-vous et organisera le transport avec l'autobus de l'Institut.

L'Institut utilise les services de laboratoire et radiographies disponibles sur le territoire de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, ou ailleurs selon le besoin. Le médecin peut prescrire les tests nécessaires sans aucun frais supplémentaire.

## Pharmacie

L'Institut a un contrat de service avec une pharmacie communautaire externe. Cette pharmacie traite toutes les ordonnances de l'Institut et fournit des services pour tous les résidents. Un pharmacien est présent à l'Institut une fois par semaine et une équipe de pharmaciens est disponible, par téléphone, 7 jours par semaine. En ce qui concerne les médicaments, l'Institut fournira, sans frais, tous les médicaments inscrits sur la liste des médicaments pour établissements du Québec. Plusieurs produits ne sont pas inclus sur cette liste, dont certains médicaments en vente libre, les produits naturels et les produits homéopathiques.

Pour tous les médicaments ou produits hors formulaire, c'est-à-dire qui ne sont pas inclus dans la liste des médicaments des établissements, les coûts doivent être assumés par le résident ou sa famille. La demande d'un médicament hors formulaire est toujours évaluée par le pharmacien et le médecin traitant.

Il est à noter que le médecin traitant de l'Institut doit prescrire tous les médicaments avant que ces derniers ne soient administrés au résident.

## Soins infirmiers

L'équipe de soins est composée des professionnels de la santé suivants : infirmière coordonnatrice, infirmière clinicienne, infirmières auxiliaires et préposés aux résidents. Cette équipe a la responsabilité de déterminer vos besoins de santé et de planifier les interventions requises par votre état de santé. Elle assure la mise en œuvre des interventions et des programmes de soins élaborés à partir d'un plan d'intervention personnalisé dans un contexte d'interdisciplinarité, impliquant un travail d'équipe de tous les professionnels concernés.

Les infirmières cliniciennes sont en service pendant la journée et le soir dans chaque unité. Durant la nuit, il y en a toujours une de service pour tout l'Institut.

## Professionnels de la santé

### Diététiste

Le service diététique fournit aux résidents, au personnel ainsi qu'aux visiteurs des repas appétissants et bien équilibrés dans la tradition polonaise.

Sur prescription, il fournit également des régimes spéciaux pour répondre aux besoins particuliers du résident. Le repas régulier peut être présenté sous différentes textures pour faciliter l'alimentation des résidents ayant de la difficulté à mastiquer ou à avaler.

Le diététiste clinique offre des conseils nutritionnels et un service individualisé pour répondre aux besoins quotidiens du résident. Si celui-ci suit un régime particulier, nous demandons aux familles et aux visiteurs de vérifier auprès du poste infirmier s'il peut consommer un autre aliment ne faisant pas partie de son régime habituel.

### **Physiothérapie et ergothérapie**

Pour répondre à la mission de soins de longue durée, l'Institut s'est doté d'un service de réadaptation et d'ergothérapie. Son rôle est de maintenir ou améliorer l'autonomie du résident dans ses activités quotidiennes ou de prévenir de nouvelles incapacités.

L'équipe de réadaptation évaluera les capacités physiques du résident et lui fournira l'équipement nécessaire pour l'aider à maintenir son autonomie (déambulateurs, fauteuils roulants, aides adaptées et équipement thérapeutique, etc.). Elle s'occupera également des suivis réguliers afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'équipement et que celui-ci corresponde bien aux besoins.

Des programmes d'exercices sont tenus au moins une fois par semaine. Selon le degré d'autonomie et la forme physique du résident, ceux-ci se dérouleront au deuxième étage dans la salle d'exercices ou sur l'étage du résident. Nous encourageons les résidents à participer activement à ce programme qui leur permettra de maintenir et d'améliorer leur autonomie.

Si le médecin prescrit de la physiothérapie, des dispositions peuvent être prises avec l'hôpital local ou la clinique de physiothérapie.

### **Agent de relations humaines**

Ce professionnel définit et évalue les besoins psychosociaux des résidents et leur offre un soutien psychologique sous forme de rencontres et de suivis réguliers. Il est la personne ressource concernant la référence à des programmes appropriés. Il évalue l'état des fonctions mentales et participe à l'élaboration du plan d'intervention interdisciplinaire.

Son rôle est aussi de soutenir chaque nouveau résident et ses proches dans le processus d'adaptation en offrant un soutien et de l'information lors du passage aux soins palliatifs. Il peut également procéder à l'ouverture ainsi qu'à la réévaluation des régimes de protection et agir en tant qu'évaluateur lors de déclaration d'inaptitude. De plus, il peut être une aide précieuse au niveau de l'information juridique (droits civils, tutelle, représentation légale).

L'agent de relations humaines est aussi responsable du programme de stimulation sensorielle Snoezelen. Il peut initier et guider les proches s'ils désirent s'impliquer et organiser cette activité pour les résidents.

### **Soins palliatifs**

Notre équipe est formée pour soutenir le résident et sa famille dans cette étape de la vie. Elle veille aux besoins spécifiques du résident en soins de confort par une approche individualisée et respectueuse. L'équipe de soins palliatifs collabore étroitement avec le résident et sa famille afin de leur fournir des soins et du réconfort dans ces moments difficiles.

# Votre milieu de vie

## Visites

### Famille et amis

Les visites peuvent se faire chaque jour et à tout moment de la journée. Cependant, afin de préserver le rythme de vie des résidents et leur intimité, nous suggérons que les visites se fassent entre 9 h et 21 h. Si vous devez visiter en dehors de ces heures, nous demandons de limiter le nombre de visiteurs à deux et de respecter la quiétude des lieux.

Nous suggérons aux visiteurs de se renseigner sur les heures d'activités et de soins, ainsi les visites ne seront pas perturbées et chacun pourra pleinement en profiter.

### Salle Tournesol

La fondation a généreusement contribué à la rénovation de la salle familiale Tournesol. Afin de renforcer les liens familiaux et faciliter la présence du résident et de ses proches lors d'événements spéciaux, il vous est possible de réserver gratuitement cette salle. Entièrement équipée et décorée, elle peut recevoir jusqu'à 12 personnes et est située au 1<sup>er</sup> étage.



Renseignez-vous auprès de la réception pour vérifier sa disponibilité et les conditions de réservation.



## Compagnons

L'Institut encourage l'embauche de compagnons qui fournissent un aide complémentaire à nos résidents. Les familles peuvent embaucher indépendamment un compagnon. Celui-ci fournit des soins au résident, passera du temps avec lui ou l'accompagnera pour des activités de loisirs. Certains compagnons font la lecture aux résidents ou les accompagnent pour une courte promenade ou, encore, offre de l'aide aux heures des repas. Beaucoup de familles veulent embaucher un compagnon parce qu'il leur donne une tranquillité d'esprit supplémentaire et leur donne l'assurance que leur personne aimée reçoit une attention individuelle.

Les compagnons sont également une ressource de valeur pour les familles qui vivent au loin et ne peuvent pas visiter souvent les résidents. Ils fournissent un service de valeur qui complète les services offerts par le personnel soignant. Le nombre de compagnons travaillant à l'Institut est toujours limité comparativement à d'autres résidences où la pratique est plus répandue. Nous constatons que nos résidents exigent de plus en plus d'aide, particulièrement aux heures de repas.

Nous recommandons aux familles de considérer l'option d'embaucher un compagnon. Ensemble, nous pouvons ainsi nous assurer que les résidents reçoivent toute l'attention requise.

Les compagnons reçoivent généralement entre 10 \$ et 12 \$ de l'heure. Si vous n'en connaissez pas, l'établissement se fera un plaisir de vous suggérer quelques noms. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à appeler la Cadre supérieur à la direction des soins infirmiers et des services à la clientèle au poste 2231.



## Courrier

Le résident est toujours heureux de recevoir des nouvelles. Si vous habitez loin de l'Institut, sachez que vous pouvez envoyer de bons mots à l'adresse suivante :

Institut Canadien-Polonais du Bien-Être Inc.  
*Nom du résident*  
5655, rue Bélanger Est  
Montréal (Québec) H1T 1G2

Si le résident a des difficultés à lire, une auxiliaire l'aidera.

## Repas

Tous les résidents reçoivent le déjeuner dans leur chambre à 8 h.

Les repas sont servis dans la salle à manger aux heures suivantes :

- Dîner 12 h
- Souper 17 h

Des rafraîchissements sont servis sur les étages, entre les repas.

Pour les résidents qui mangent dans leur chambre, le plateau alimentaire est apporté à :

- Dîner 11 h 45
- Souper 16 h 45

Les visiteurs peuvent également dîner avec un résident dans la salle à manger. Ils doivent se procurer un coupon-repas, en vente à la réception en semaine, ou au poste des infirmières du deuxième étage les fins de semaine.

## Pastorale

Des messes catholiques sont tenues dans la chapelle à 9 h 15 chaque jour.

La chapelle est localisée près de la salle à manger, à côté de la salle de récréation. La messe est annoncée 15 minutes à l'avance par la sonnerie d'une cloche. Elle est également diffusée par haut-parleur pour les résidents alités.



Les prêtres fournissent des services religieux à l'Église Notre-Dame-de-Czestochowa.

Chaque premier mercredi du mois, une messe ukrainienne est également célébrée.

## Loisirs et récréation

Les loisirs font partie de notre vie, il est donc important de maintenir des activités visant à préserver les liens sociaux, mais également les besoins physiques et intellectuels. Nous encourageons donc vivement les résidents à participer aux activités offertes.

Une évaluation régulière est faite pour déterminer les besoins et intérêts du résident. En collaboration avec les autres professionnels de la santé, la technicienne en loisirs adapte et met en place des activités pour améliorer l'autonomie, la mobilité et l'estime de soi.

Les loisirs, en groupe ou individuels, sont organisés par une équipe qualifiée de spécialistes en récréation, du lundi au vendredi, dans le local récréatif ou dans les unités. Certaines activités et objets disponibles au service récréatif sont financés par la Fondation de l'Institut. Ces dons sont précieux et permettent de proposer des activités diversifiées et de qualité aux résidents.

Les informations sur les activités de la journée sont annoncées par haut-parleur quotidiennement ou sur le babillard, près du poste des infirmières de chaque étage.

L'équipe de loisirs offre une large variété d'activités comme la musique, des films, divers programmes artistiques, des concerts, des groupes de discussion, du jardinage, etc.

Un accordéoniste vient occasionnellement distraire les résidents en jouant leurs chansons préférées dans le hall principal et sur les étages.

Nous encourageons les résidents à participer à ces programmes animés et intéressants, qui contribuent au maintien d'une bonne forme.

### **Buanderie**

L'Institut a le privilège de disposer de sa propre blanchisserie. Il n'y a aucun frais pour ce service. Seul le nettoyage à sec est aux frais du résident.

Des équipements tels que machines à laver, sécheuses, fer et planche à repasser sont disponibles pour les résidents et leurs familles qui souhaitent faire leur propre blanchisserie. Ils sont situés au sous-sol dans le local 006.

Tous les vêtements doivent être étiquetés et l'Institut commande les étiquettes. Pour des frais raisonnables, notre personnel de blanchisserie coudra les étiquettes sur tous les vêtements des résidents. Renseignez-vous auprès du service des admissions pour les modalités de ce service. Afin d'éviter la perte de vêtements, nous vous demandons d'étiqueter immédiatement tous les nouveaux vêtements.

### **Salon de coiffure**

L'Institut offre le service de coiffure dans les chambres ou dans le salon de coiffure situé au local 040 du sous-sol.

Les rendez-vous peuvent être pris par un membre du personnel sur votre étage ou en communiquant directement avec le coiffeur. Le coût est payable directement au coiffeur ou à la réception.

### **Soins des pieds**

Une infirmière auxiliaire en soins des pieds vient régulièrement à l'Institut. Ce service est privé et aux frais du résident. Les rendez-vous peuvent être pris par un membre du personnel de l'étage. Le coût est payable directement à l'infirmière en soins des pieds.

### **Transport « mini-bus »**

Grâce à la Fondation de l'Institut, l'établissement possède son propre minibus adapté pour accueillir les résidents qui doivent utiliser un fauteuil roulant. Le minibus est utilisé pour amener les résidents à leurs rendez-vous médicaux, mais également pour des sorties récréatives.

## Snoezelen

La pièce Snoezelen est située au troisième étage et c'est le personnel des services récréatifs qui est responsable de toutes les activités, conjointement avec le professionnel des relations humaines.

La pièce est conçue pour stimuler le sens de la vue, de l'audition, de l'odeur et du contact à l'aide de parfums, d'effets d'éclairage, de surfaces tactiles et de musique relaxante, allant du plaisir passif à la participation active. La pièce de Snoezelen, environnement multisensoriel, est une excellente méthode pour stimuler les résidents aux prises avec des handicaps qui ne répondent pas aux formes standards de traitement médical. L'atmosphère calme de la pièce de Snoezelen permet aussi aux personnes qui souffrent de tension, de dépression ou d'anxiété de se détendre et de se sentir confortables pour laisser libre cours à leurs pensées et leurs émotions.



Si le programme vous intéresse, contactez le personnel des services récréatifs au 514 259-2551, poste 2235.

## Décoration des chambres

Chaque chambre est meublée d'un lit électrique, d'une table de chevet, d'une commode, d'une garde-robe et d'un fauteuil. Puisque l'établissement souhaite recréer un milieu de vie, les résidents et leur famille sont invités à apporter des objets décoratifs qui évoquent des souvenirs agréables, par exemple :

- des tableaux;
- des photos;
- des bibelots;
- une horloge;
- un couvre-lit.



Cependant, nous vous demandons de remettre vos objets de valeur à un membre de votre famille.

Par ailleurs, veuillez ne pas encombrer la chambre, car ceci représente un risque pour la sécurité du résident, celle des visiteurs ou du personnel.

## Radio, télévision et autres appareils électriques

L'Institut a installé un grand téléviseur à écran plat dans chaque unité de vie, permettant de regarder des émissions en polonais. Un téléviseur à écran plat d'un maximum 32 pouces peut également être installé dans la chambre. Prenez note que les frais d'installation au mur sont aux frais du résident et doivent être effectués après consultation avec le chef de secteur entretien et fonctionnement.

D'autres appareils électriques peuvent être installés dans la chambre, tels que :

- un poste de radio;
- un lecteur DVD;
- un ventilateur;
- une lampe de chevet;
- un climatiseur;
- un mini réfrigérateur (si l'espace le permet).



Toutefois, tout élément chauffant qui pourrait constituer un risque pour la sécurité des résidents, des employés et de l'immeuble, par exemple : bouilloire, fer à repasser, grille-pain, four micro-ondes, séchoir à cheveux, fer à friser, etc., SONT STRICTEMENT INTERDITS.

Prenez note qu'avant d'apporter un appareil à l'Institut ou d'installer une rallonge ou une barre de surtension électrique, vous devez demander une autorisation auprès du chef de secteur entretien et fonctionnement, et lui fournir les spécifications nécessaires (dimensions, puissance, etc.). Veuillez noter que l'Institut se réserve le droit de retirer tout appareil jugé défectueux, dangereux ou non conforme pour la sécurité de tous.

### **Téléphones**

Le résident qui souhaite installer un téléphone dans sa chambre doit contacter un représentant de Bell Canada au numéro de téléphone 514 310-2355 ou la réception.

Les frais d'installation du téléphone ainsi que les frais mensuels sont payés par le résident.

### **Objets de valeur**

Nous demandons aux résidents de ne pas garder d'objets de valeur dans leur chambre, ni de grande quantité d'argent. L'Institut ne peut être tenu responsable des objets ou de l'argent perdus ou volés.

L'argent et autres objets de valeur doivent être déposés dans le coffre de sécurité (bureau 124) de l'Institut. Vous avez également la possibilité d'ouvrir un compte spécial auprès de la comptabilité de l'Institut. C'est au même endroit que vous pouvez aussi déposer l'argent nécessaire pour vos dépenses personnelles. L'ouverture d'un tel compte permet d'éviter de conserver d'importantes sommes d'argent dans la chambre.

### **Politique sur l'usage du tabac**

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'Institut.

Une zone fumeurs, munie d'un système de ventilation, a été aménagée pour les résidents au 3<sup>e</sup> étage côté nord-est.

# Votre sécurité

## Sécurité et divulgation des accidents

Lorsqu'un accident survient, le patient ou son représentant a le droit de savoir ce qui s'est produit, pour quelles raisons un tel accident a eu lieu, ce qui a été fait pour atténuer les conséquences et comment prévenir que la situation se reproduise. Ce processus s'appelle la divulgation. Vous tenir bien informé est notre priorité et l'Institut est doté d'une politique de divulgation<sup>1</sup> :

- Nous divulguerons l'information, à la famille ou au représentant légal, si un accident se produit. L'infirmière les contactera dans les plus brefs délais;
- Nous prodiguerons tous les soins dont le résident a besoin pour se rétablir;
- Nous ferons une analyse des circonstances entourant l'accident;
- Nous répondrons à toutes les questions du résident et de sa famille honnêtement et ouvertement. Nous vous invitons à prendre connaissance des brochures *Improving resident's safety* et *Brochure de divulgation*.

## Prévention des infections

À l'Institut Canadien-Polonais du Bien-Être, nous sommes préoccupés par la prévention et le contrôle des infections auprès de nos résidents, de leur famille, des visiteurs ainsi que du personnel.

Puisque les mains touchent d'innombrables choses, elles peuvent être contaminées par des bactéries ou des virus. L'hygiène des mains, un geste simple, est le moyen le plus efficace contre la transmission d'infections.

Il est important que vous laviez vos mains :

- Avant de manger et de boire;
- Après avoir utilisé les toilettes;
- Après vous être mouché;
- Plus souvent si vous êtes malade.

Certaines situations peuvent exiger un renforcement des mesures d'hygiène pour limiter le risque de contagion. Dans ce cas, il se peut qu'on demande au résident, de ne pas sortir temporairement de sa chambre, de limiter le nombre de visites et d'accepter des mesures spécifiques mises en place par le personnel. Pour toute question sur ces mesures, adressez-vous à l'infirmière de l'unité.

Nous recommandons fortement aux visiteurs :

- De se laver les mains fréquemment, notamment à leur arrivée et à leur départ;
- De reporter leur visite, si possible, lorsqu'ils présentent des symptômes tels que toux, fièvre, mal de gorge, nausée, vomissement ou diarrhée.

## Prévention des chutes et mesures de contrôle

Le personnel de l'Institut est très sensible au bien-être et à la sécurité du résident. Bien que le personnel soit attentif à la sécurité, de multiples facteurs peuvent causer une chute. Certaines mesures préventives peuvent en diminuer fortement le risque, telles :

- Dimensions et positionnement du mobilier dans la chambre;
- Désencombrement des lieux;

---

<sup>1</sup> été adapté du document sur La Divulgation préparé par l'hôpital général juif-Sir Mortimer B.Davis

- Chaussures et pantoufles antidérapantes;
- Aucun tapis;
- Bon fonctionnement des aides techniques à la mobilité (fauteuil roulant, déambulateur, etc.).

À l'Institut, le résident est au cœur de son plan de traitement. L'équipe interprofessionnelle est disponible pour répondre à vos préoccupations et vous aider à prendre une décision de façon éclairée. Les mesures de contrôle (contentions) ne sont considérées qu'en dernier recours et doivent faire l'objet d'un suivi rigoureux et régulier. Lorsque cela ne représente pas un danger pour le résident ou son entourage, il est toujours préférable d'évaluer des solutions de rechange qui permettront au résident de demeurer autonome le plus longtemps possible, en toute sécurité.

### **Protection contre l'incendie et sécurité**

La sécurité de tous les résidents est notre priorité et l'Institut est équipé d'un système d'alarme de grande qualité, ainsi que d'un système de gicleurs dans chaque pièce.

Le détecteur de fumée indiquera immédiatement l'emplacement exact sur le tableau de signalisation d'incendie, sous surveillance 24 heures sur 24. De cette façon, le personnel, qui est formé sur les incendies et les procédures d'évacuation et de sécurité, peut répondre sans délai. La bâtisse est aussi équipée d'un système de gicleurs.

Pour la sécurité des résidents aux prises avec un déficit cognitif, les escaliers et les ascenseurs sont équipés d'un code. En cas d'incendie, toutes les portes sont automatiquement déverrouillées.

# Bénévolat

Nos bénévoles organisent de nombreux événements au profit des résidents. Ils achètent aussi des cadeaux à l'occasion de la fête des Mères, de la fête des Pères et à Noël. Un bingo est tenu une fois par mois.

Les bénévoles sont impliqués dans plusieurs domaines et jouent un grand rôle dans l'amélioration du milieu thérapeutique. Ils peuvent satisfaire les besoins sociaux et émotionnels des résidents en fournissant une plus grande attention individuelle. Quelques bénévoles viennent donner un coup de main lors des activités récréatives, tandis que d'autres aident au niveau de l'alimentation et de la marche à pied, de la conversation ou font des visites aux résidents.

Si vous êtes intéressés ou connaissez une personne intéressée à se joindre à l'équipe de bénévoles, nous vous demandons de contacter le bureau principal au 514 259-2551 pour prendre un rendez-vous avec le coordinateur des bénévoles.

# Fondation de l'Institut

La Fondation de l'Institut Canadien-Polonais du Bien-Être utilise tous les dons pour améliorer et embellir le bâtiment ainsi que pour l'enrichissement de la vie quotidienne des résidents. Tout au long de ce guide, vous avez pu constater l'utilisation concrète de quelques-uns de ces dons, et cette liste n'est pas exhaustive.

Les fonds recueillis nous permettent, entre autres, la mise en place d'activités de loisirs supplémentaires, l'achat de matériel audiovisuel spécialisé ainsi que certaines modifications des chambres individuelles. Votre générosité contribue directement à améliorer la qualité de vie de vos proches.

Si vous souhaitez soutenir vos aînés et les aider à poursuivre leur vie dans un milieu accueillant et chaleureux, vous pouvez contribuer de plusieurs façons au travail de la Fondation en :

- Faisant un don unique;
- Vous engageant par un don mensuel;
- Participant à nos événements;
- Inscrivant la Fondation à titre de bénéficiaire d'une police d'assurance-vie;
- Appuyant un projet spécial;
- Planifiant un legs testamentaire.

Un reçu, que vous pouvez joindre à votre déclaration de revenus, vous sera envoyé par la Fondation. Si vous avez des questions au sujet de la Fondation, n'hésitez pas à nous contacter au 514 259-2551, poste 2224.

Nous souhaitons également vous assurer que les dons effectués à notre Fondation seront entièrement utilisés pour l'Institut, et ce, de façon optimale.

Merci d'avance pour vos dons.



# Liste téléphonique

Numéro général de l'Institut Canadien-Polonais du Bien-Être Inc.

Tél.: 514 259-2551

Fax: 514 259-9948

- ❑ Adjointe intérimaire à la direction SAPA  
clientèles multi-ethniques poste 2226
- ❑ Cadre supérieur à la direction des soins infirmiers  
et des services à la clientèle poste 2231
- ❑ Chef de secteur entretien et fonctionnement 514 792-1556
- ❑ Secrétariat, réception et admission poste 2221
- ❑ Bureau – comptes payables poste 2224
- ❑ Bureau – comptes recevables poste 2259
- ❑ Poste des infirmières du 1<sup>er</sup> étage poste 2223
- ❑ Poste des infirmières du 2<sup>e</sup> étage poste 2222
- ❑ Poste des infirmières du 3<sup>e</sup> étage poste 2227
- ❑ Cuisine poste 2228
- ❑ Cafétéria poste 2282
- ❑ Pharmacie / Diététique / Service social poste 2230
- ❑ Prévention et contrôle des infections poste 2262
- ❑ Récréologie et loisirs poste 2235

BELL – Service

Tel. 514 310-2355

VIDEOTRON - Service

Tel. 514 281-1711

Commissaire locale aux plaintes et à la qualité : 514-252-3510

[06\\_hmr\\_commissaires@ssss.gouv.qc.ca](mailto:06_hmr_commissaires@ssss.gouv.qc.ca)







**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
l'Île-de-Montréal**

**Québec** 