



Bienvenue en centre d'hébergement

GUIDE D'ACCUEIL

Québec 

Bienvenue



Bonjour,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre nouvelle demeure, votre nouveau milieu de vie. Toute l'équipe est heureuse de vous y accueillir et fera en sorte que votre séjour soit le plus agréable possible.

Il s'agit d'une nouvelle étape dans votre vie, un grand changement. C'est un personnel de qualité, dévoué et soucieux de vos besoins qui vous accompagnera. Votre bien-être est au cœur de nos préoccupations.

Votre famille et vos proches sont aussi les bienvenus et nous les encourageons à s'impliquer avec nous pour enrichir votre expérience dans votre nouveau milieu de vie.

Ce guide d'accueil a été conçu pour vous et vos proches. Nous vous invitons à le consulter, à le conserver et à vous y référer à tout moment.

Dans les prochaines semaines, vous découvrirez votre nouveau milieu de vie. Notre souhait est que vous vous y sentiez bien, en confiance et respecté dans vos choix et vos habitudes de vie.

Bienvenue chez vous !



Les encadrés coiffés de
cette icône contiennent de
l'information pour les proches.



Bienvenue dans le nouveau milieu de vie de votre proche. Votre présence réconfortante à ses côtés ainsi que votre implication dans certains soins ou activités sont toujours encouragées. Nous souhaitons établir avec vous une relation de collaboration afin que le séjour de votre proche soit marqué par une bienveillance partagée.

Il est tout à fait normal que cette étape suscite des émotions, tant pour votre proche qui s'adapte à son nouvel environnement que pour vous. Si vous avez besoin d'aide ou de soutien, parlez-en au personnel de soins, qui saura vous orienter vers la bonne personne.

Bienvenue à vous!

Table des matières

Milieu de vie 4

Mission	4
Valeurs	4
Droits	5
Savoir-être et bientraitance	5

Arrivée 6

Particularités administratives d'admission	6
Histoire de vie	6
Préposé accompagnateur	7
Chambre	7
Téléphone et téléviseur	8
Rangement	8
Aires de vie communes	8
Biens personnels et objets de valeur	9
Produits d'hygiène	9

Codes et règles de vie 10

Visiteurs et visiteuses	10
Animaux de compagnie	10
Stationnement	11
Activités hors de votre milieu de vie	11
Pourboires et cadeaux	11
Fin de séjour	11

Sécurité 12

Fumeurs	12
Alcool	13
Prévention des chutes	13
Mesures de contrôle	14
Mécanisme de surveillance	14
Prévention et contrôle des infections	15

Services 16

Évaluation de vos besoins.....	16
Objectifs de soins	16
Soins médicaux.....	16
Soins infirmiers et d'assistance	16
Animation et loisirs.....	17
Services professionnels.....	17
Pharmacie	17
Alimentation	18
Soins buccodentaires.....	20
Besoins spécifiques	20
Soins spirituels	20
Soins palliatifs et de fin de vie	21
Courrier	22
Coiffure	23
Soins de pieds	23
Entretien ménager des chambres.....	23
Entretien des bâtiments.....	23
Buanderie	24
Codes des milieux de vie à inscrire sur les étiquettes	25

Qualité des services 26

Recours en cas d'insatisfaction	26
Sondage de satisfaction	26
Comité des usagers et comité de résidents.....	26
Fondations	27
Bénévoles.....	27
Soutien.....	27

Notes personnelles 29

Charte de bientraitance 30

Formulaire de plainte 31

Milieu de vie

Mission

Notre mission est de vous offrir un milieu de vie respectueux, où vous vous sentirez bien, en sécurité, qui vous fera sentir comme à la maison, et où vous pourrez recevoir des soins de qualité adaptés à votre condition de santé. Vous aurez également l'opportunité de participer à des activités et de prendre des décisions importantes dans votre vie quotidienne et sociale, notamment en lien avec votre santé. Nous mettons tout en œuvre pour favoriser votre autonomie, soutenir votre bien-être et vous aider à vous épanouir.

La présence de votre famille et de vos proches est toujours souhaitée et encouragée.

- Leur connaissance de votre histoire et de vos habitudes de vie est une riche source d'information qui nous permet de mieux interagir avec vous.
- Leur implication dans votre quotidien est valorisée et peut prendre plusieurs formes : soutien social, accompagnement aux activités de loisir, aide pour les repas, assistance aux soins d'hygiène, soutien dans les prises de décision, etc.



Valeurs

Vous et vos proches êtes au cœur de nos actions et nous nous engageons à agir selon les valeurs suivantes :

- **Humanisme** : en vous accompagnant et en respectant la personne que vous êtes.
- **Adaptabilité** : en cherchant des solutions pour vous offrir les meilleurs soins.
- **Engagement** : en étant à vos côtés, prêts à vous aider et à vous soutenir.

Consultez notre code d'éthique :

santeestrie.qc.ca/code-ethique

Droits

En plus des droits fondamentaux de la Charte canadienne des droits et libertés ainsi que ceux de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, vous avez des obligations et des droits reconnus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Pour les consulter : **santeestrie.qc.ca/droits**

Droit d'accès à votre dossier

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier selon certaines modalités. Pour en savoir plus : **santeestrie.qc.ca/archives**

Savoir-être et bientraitance

Nous nous engageons à vous offrir un environnement où l'on vous traitera avec respect et bienveillance. Aucune forme de violence, de négligence ou de mauvais traitement n'est tolérée, que ce soit de la part du personnel, d'autres personnes hébergées ou de leurs proches. Si vous ou vos proches êtes témoins ou victimes de gestes ou de comportements inappropriés, parlez-en immédiatement au personnel de soins. Des mesures sont en place pour garantir votre sécurité et prévenir toute situation difficile.

Ensemble, créons une culture de respect, de compassion et de bienveillance!

- Portez attention aux besoins des autres, en particulier des personnes vulnérables.
- Apprenez à repérer des attitudes ou gestes qui ne sont pas appropriés pour mieux y réagir.
- Signalez toute situation où vous vous sentez mal à l'aise ou non respecté.

Pour en savoir plus sur notre engagement à la bienveillance : **santeestrie.qc.ca/bienveillance**

Arrivée

Particularités administratives d'admission

Lors de votre arrivée, vous et votre proche serez accueillis par un membre du personnel. Il vous accompagnera à votre chambre pour que vous vous y installiez confortablement et il vous fera visiter les lieux.

Par la suite, vous rencontrerez un membre du personnel administratif responsable de votre accueil afin de remplir certains documents. Pensez à avoir avec vous :

- vos cartes d'assurance maladie, d'assurance sociale et des hôpitaux que vous avez l'habitude de fréquenter;
- une preuve de mandat homologué, de curatelle ou une copie du mandat non homologué;
- un spécimen de chèque.

À noter que le montant de votre contribution pour votre hébergement est payable le premier jour de chaque mois. La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) administre le « programme de contribution financière des adultes hébergés » et fixe les tarifs. Pour en savoir plus sur votre contribution, consultez le site web de la RAMQ (ramq.gouv.qc.ca) ou téléphonez sans frais au 1 800 265-0765.

Besoin d'aide ou de soutien?

Un membre du personnel peut vous accompagner dans vos démarches administratives ou financières, vérifier votre admissibilité à certaines aides financières ou vous orienter vers les bons organismes (Retraite Québec, Curateur public, etc.) au besoin. N'hésitez pas à en faire la demande.

Histoire de vie

Pour mieux vous connaître et établir un lien privilégié, nous vous invitons à remplir le formulaire « Histoire et habitudes de vie ». Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à demander à vos proches ou au personnel, comme votre préposé accompagnateur. Aussi, avec votre consentement, certaines informations recueillies dans le formulaire pourront être affichées dans votre chambre afin de permettre au personnel de mieux interagir avec vous et d'adapter vos soins de manière plus personnalisée.

Pour obtenir le formulaire Histoire et habitudes de vie : santeestrie.qc.ca/histoire-de-vie

Préposé accompagnateur

Vous ferez rapidement connaissance avec votre préposé accompagnateur. Il s'agit d'un ou d'une préposé(e) aux bénéficiaires qui a été attitré(e) pour vous spécifiquement. Cette personne sera souvent présente et deviendra un lien important dans votre quotidien. Par cette proximité, elle devient porte-parole de vos habitudes, de vos désirs et de vos préférences. Elle contribue à rendre vos soins et services plus adaptés à vous, tout en facilitant la communication avec vos proches. Son nom sera également indiqué sur une affiche dans votre chambre afin de vous aider à l'identifier. Si vous le souhaitez, il serait intéressant pour votre proche d'échanger avec cette personne de tous éléments que vous jugez importants, de toutes inquiétudes ou de tous questionnements en lien avec la vie quotidienne.

Chambre

Lors de votre arrivée, une chambre meublée vous sera attribuée selon vos besoins et les disponibilités des chambres. Nous vous encourageons à la décorer à votre goût (couvre-lit, photos, cadres, objets familiers, etc.). Avant de modifier l'aménagement de la chambre (ameublement, cadres, tablettes, miroirs, réfrigérateur, ventilateur, climatiseur, etc.), vérifiez la possibilité auprès du personnel. L'entretien, la réparation, l'entreposage et le remplacement de vos biens (objets, meubles, appareils électriques ou électroniques, etc.) sont votre responsabilité.



Par mesure de sécurité, les objets suivants **ne sont pas permis dans les chambres** : grille-pain, chauffeuse, bouilloire, fer à repasser, four à micro-ondes, coussin ou couverture électrique, lampion et chandelle ainsi que tapis décoratifs.

Les plantes (non toxiques) sont autorisées, mais sont sous votre responsabilité. Si vous souhaitez apporter vos propres rideaux, assurez-vous qu'ils sont traités contre le feu (ignifuges), et ce, qu'un calorifère soit présent ou non à proximité. S'il y a un calorifère, laissez un espace d'au moins sept pouces (18 cm) entre celui-ci et le bas du rideau.



Téléphone et téléviseur

Toutes les chambres ont une prise téléphonique, un accès au câble et un accès à l'internet. Vous pouvez apporter votre téléphone et votre téléviseur à écran plat (pour les dimensions, informez-vous auprès du personnel). Pour une meilleure écoute, des écouteurs sans fil sont recommandés. Dans certains milieux de vie, le service de câblodistribution est fourni moyennant un tarif mensuel. Sinon, les coordonnées des fournisseurs vous sont remises à votre arrivée. Des salons où vous pouvez regarder la télévision sont accessibles en tout temps.

Lors d'un changement de chambre, si le changement est à votre demande, vous devez assumer les coûts reliés à la réinstallation du téléphone et du câble.

Rangement

Nous savons que, dans certains milieux de vie, l'espace de rangement est limité en raison de la configuration des chambres. Cela peut nécessiter l'entreposage de vos vêtements hors saison ainsi que de certains de vos objets plus volumineux. Évitez d'accumuler des articles afin de réduire les risques de blessure et permettre au personnel de nettoyer correctement les chambres. N'hésitez pas à demander à vos proches ou à votre préposé accompagnateur de vous soutenir dans ces démarches.

Aires de vie communes

À l'intérieur comme à l'extérieur, des espaces collectifs sont accessibles en tout temps (salons, salles à manger, espaces extérieurs sécurisés, salles d'activités, etc.). Ces endroits sont accueillants, sécuritaires et ils sont aménagés pour favoriser les relations sociales. Certains peuvent être réservés afin de souligner des événements en famille comme des anniversaires, des fêtes traditionnelles (Noël, Pâques, etc.) ou des rassemblements privés (demandez à un membre du personnel pour réserver).

Biens personnels et objets de valeur

Nous vous recommandons fortement de limiter les objets de valeur dans nos installations et de vous munir d'assurances pour vos biens personnels et pour la responsabilité civile. Pour le bris ou la perte de vos biens personnels (bijoux, souvenirs, etc.), nous ne pouvons être systématiquement tenus responsables. Si vous souhaitez réclamer pour le bris ou la perte d'un de vos biens personnels, une indemnisation est possible selon les règles applicables, uniquement lorsque le bien est remplacé avec preuve d'achat. Dans ce cas, vous devrez démontrer l'implication de l'établissement dans le bris ou la perte de l'objet concerné.

Pour obtenir le formulaire de réclamation, demandez à un membre du personnel ou obtenez-le sur notre site web : **santeestrie.qc.ca/plainte**



Produits d'hygiène

Nous avons à cœur de vous offrir un environnement confortable. Pour cela, nous vous offrirons les produits d'hygiène suivants :

- Savon
- Déodorant
- Dentifrice fluoré et mousse nettoyante à prothèses
- Brosse à dents et à prothèses
- Contenant à prothèses
- Produit d'incontinence (culottes absorbantes, serviettes de protection, etc.)
- Shampoing
- Crème hydratante
- Rince-bouche
- Mouchoirs
- Papier de toilette

Vous pouvez également utiliser vos propres produits, mais vous devrez vous les procurer et en assumer les frais. Nous vous recommandons d'en discuter d'abord avec le personnel infirmier avant d'acheter et d'utiliser ces articles.

Voici quelques produits que vous pourriez aussi apporter :

- Rasoir électrique
- Brosse à cheveux et peigne
- Produits de beauté
- Lime à ongles
- Crème solaire
- Lotion après-rasage
- Fixatif pour les cheveux
- Gel pour les cheveux
- Coupe-ongles
- Parfum

Codes et règles de vie

Visiteurs et visiteuses

Vos proches sont les bienvenus! Nous les encourageons à participer à vos soins ainsi qu'aux activités organisées dans votre milieu de vie, si vous le souhaitez. Les visites sont permises en tout temps, à condition de respecter la tranquillité des autres personnes hébergées et de respecter les mesures de prévention et de contrôle des infections, la politique sur le tabagisme et les consignes de sécurité de votre milieu de vie.

Nous vous demandons également d'agir de manière respectueuse envers toutes les personnes présentes sur l'étage ou l'unité, et de prendre soin du matériel et des lieux. Les jeunes enfants doivent être accompagnés d'un adulte qui en assure la surveillance afin de préserver la quiétude du milieu.

Nous sommes là pour vous soutenir et veiller à ce que votre environnement soit agréable et sécuritaire. N'hésitez pas à interpeller le personnel si vous avez des questions ou des besoins particuliers.

Animaux de compagnie

La visite d'un animal de compagnie est permise tant à l'intérieur (chambre) qu'à l'extérieur, selon certaines conditions. Par respect et pour la sécurité des autres personnes hébergées à l'intérieur, les animaux doivent rester dans votre chambre et être sous la surveillance du propriétaire.

Voici les règles à respecter :

- Un membre du personnel infirmier doit approuver la venue de l'animal.
- L'animal doit avoir un comportement social.
- L'animal doit être vacciné et avoir les pattes propres.
- L'animal doit être surveillé et contrôlé.
- L'animal doit être retenu par une laisse ou transporté en laisse ou en cage.
- L'animal doit se rendre directement à la chambre.
- L'animal ne doit pas circuler dans la cuisine ou les salles à manger.
- Aucun animal ne doit séjourner plus longtemps que la durée de la visite.
- Aucun comportement agressif ou inadéquat ne sera toléré.
- Aucun résidu (selles, urine, autres) ne doit rester dans l'environnement.

Le propriétaire est responsable de ramasser les résidus de son animal et d'aviser le personnel soignant afin que l'endroit soit désinfecté.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration pour assurer un environnement agréable et sécuritaire pour tout le monde.

Stationnement

Des espaces de stationnement accessibles en tout temps sont réservés et identifiés pour les visiteurs et les visiteuses. Si le stationnement de votre milieu de vie est payant, deux permis gratuits sont offerts à vos proches pour y accéder sans frais. Dans certains milieux de vie, un dépôt peut être exigé. Informez-vous auprès du personnel.

Activités hors de votre milieu de vie

Si vous prévoyez une sortie, nous serons ravis de vous soutenir dans l'organisation du transport, les soins et les traitements selon vos besoins et votre état de santé. Il est important d'informer rapidement le personnel infirmier, en précisant le type de sortie, la date, l'heure et la durée. Les coûts de transport pour des sorties personnelles sont à vos frais. Vos proches pourraient aussi être sollicités pour vous accompagner si nécessaire.

Pourboires et cadeaux

Les équipes de votre milieu de vie apprécient votre reconnaissance et celle de vos proches, qu'elle soit verbale ou écrite. Toutefois, comme indiqué dans notre politique d'établissement, le personnel doit refuser tout avantage comme les pourboires et les cadeaux destinés à des membres spécifiques du personnel, aux bénévoles ou aux stagiaires. Cependant, les gâteries à partager ou les cadeaux offerts à l'ensemble de l'équipe sont permis.

Fin de séjour

Lors d'un départ ou d'un décès, un délai de 24 heures est accordé pour retirer tous les effets personnels de la chambre. La collaboration des proches est essentielle pour respecter ce délai. Nous comprenons que cela peut sembler court et que cette étape survient à un moment chargé d'émotions. Ce délai a été établi en tenant compte du fait que plusieurs étapes d'accompagnement auront été effectuées dans les semaines et jours précédant le départ ou le décès. Aussi, nous avons la responsabilité de garantir l'accès aux services et aux soins aux personnes qui en ont besoin et qui sont en attente d'hébergement, et ce, dans les meilleurs délais.

Nous ne pouvons pas récupérer les vêtements ou autres objets (meubles, réfrigérateur, etc.). Vous pouvez toutefois les donner à des organismes communautaires.

Sécurité

Nous avons à cœur de maintenir votre autonomie dans un environnement sécuritaire. C'est pourquoi les milieux de vie sont munis de :

- système d'alarme incendie;
- portes coupe-feu et système de gicleurs;
- chambres avec système d'appel individuel disponible au lit et dans les salles de bain;
- portes d'entrée sécurisées;
- plan d'évacuation sécuritaire en cas de sinistre;
- personnel formé pour intervenir adéquatement en cas de besoin.

En cas d'alarme générale, restez calme et attendez les instructions du personnel à l'endroit où vous vous trouvez.

Fumeurs

Pour un environnement sain et agréable, nous vous offrons un espace sans fumée, conformément à la loi en vigueur. Il est interdit de fumer dans les chambres (tabac, cannabis, cigarettes électroniques). Des fumoirs sont aménagés à l'intérieur de certains milieux de vie et sont réservés exclusivement aux personnes hébergées. L'achat de vos produits est votre responsabilité.

Pour vous et vos proches :

- À l'extérieur, des zones fumeurs sont aménagées, à plus de neuf mètres des portes, fenêtres et prises d'air.
- Fumer dans un lieu interdit vous expose à une amende.
- La consommation de cannabis est strictement encadrée par la loi. Pour en savoir plus sur cette loi, consultez notre site Web : **santeestrie.qc.ca/cannabis**

Des questions?

N'hésitez pas à vous informer auprès du personnel de soins.

Besoin d'aide pour arrêter de fumer?

Nous pouvons vous soutenir. Demandez au personnel de soins.

Alcool

La consommation d'alcool est permise dans le respect des autres personnes hébergées.
L'achat d'alcool est à vos frais.

Prévention des chutes

Dès votre arrivée, nous évaluerons avec vous les risques de chute dans votre nouveau milieu de vie. Nous discuterons ensemble et avec vos proches de la meilleure façon de les prévenir.

Mesures de sécurité

- Des équipements, comme une marchette ou une canne, peuvent vous être proposés pour vous aider à vous déplacer en toute sécurité.
- En cas de chute, il est crucial de ne pas essayer de vous relever seul. Appelez à l'aide pour éviter tout risque supplémentaire.

Équipements disponibles

- Nous avons plusieurs types d'équipements pour prévenir les blessures liées aux chutes (tapis de chute, moniteurs de mobilité, protecteurs de hanches, etc.)



Vous pouvez :

- aider la personne hébergée dans ses déplacements, si nécessaire;
- aviser le personnel de soins de tout changement dans sa condition;
- l'encourager à bouger pour préserver son autonomie (marche, tâches quotidiennes);
- vérifier qu'elle porte des chaussures et des vêtements adaptés et de la bonne taille;
- vous assurer que la chambre reste dégagée et qu'il y a un espace suffisant pour circuler autour du lit;
- installer une veilleuse, si nécessaire;
- vous assurer que l'outil d'aide à la marche (cane, marchette, déambulateur, etc.) est toujours près de la personne hébergée.

Si vous voyez quelqu'un chuter, informez immédiatement le personnel. N'essayez pas de l'aider à se relever. Vous pourriez vous blesser ou aggraver la situation.

Mesures de contrôle

Les mesures de contrôle sont utilisées en dernier recours, après avoir exploré toutes les alternatives possibles. Elles sont mises en place seulement et uniquement si la personne représente un danger pour elle-même ou pour les autres. Nous nous engageons à suivre les bonnes pratiques et les orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux concernant l'utilisation exceptionnelle de ces mesures.

Implication des proches :

- Avec vos proches, vous serez activement impliqué avec le personnel de soins pour prendre des décisions quant à l'utilisation de ces mesures.

Mécanisme de surveillance

Il est possible d'installer un mécanisme de surveillance dans votre chambre lorsque les circonstances le justifient afin d'assurer votre sécurité ou celle de vos biens. Ces systèmes permettent également de garantir la qualité des soins et des services, et de repérer d'éventuels cas de maltraitance. Certains espaces de nos milieux de vie sont déjà équipés de systèmes de surveillance pour renforcer la sécurité. Si vous souhaitez en savoir plus, parlez-en au personnel de soins.

Respect de la vie privée

- L'utilisation de tout mécanisme de surveillance doit respecter des règles strictes pour préserver le droit à la vie privée des personnes filmées ou enregistrées.
- Le gouvernement du Québec a adopté un règlement pour encadrer l'utilisation de ces mécanismes dans les installations.

Pour plus d'information sur les mesures prévues par le règlement :

[Quebec.ca/types-cameras-hebergement](https://quebec.ca/types-cameras-hebergement)

Demande d'installation

Si vous souhaitez envisager cette option, merci de vous référer au personnel de soins.

Prévention et contrôle des infections

Des consignes pour limiter la propagation des infections dans nos milieux de vie sont affichées à l'entrée du bâtiment et dans les espaces communs. Vos proches doivent reporter leur visite s'ils ont des symptômes comme de la toux, de l'écoulement nasal, de la fièvre, un mal de gorge, la nausée, des vomissements, la diarrhée, etc.

Pour réduire le risque de transmission des infections, adoptez ces gestes simples et efficaces.

Se laver les mains :

- Avant de sortir de la chambre ou d'y retourner.
- Après être allé aux toilettes.
- Après vous être mouché, avoir éternué ou toussé.
- Après un contact avec une surface fréquemment touchée.
- Avant de manger.
- Si vos mains sont visiblement sales.

Si vous toussiez :

- Toussez dans le pli de votre coude.
- Lavez vos mains souvent (après vous être mouché, avoir éternué ou toussé).
- Portez un masque si vous avez de la toux ou de la fièvre.

Vaccination :

- Des vaccins vous seront offerts.
- La vaccination est le meilleur moyen de vous protéger contre les virus et leurs complications.

Précautions supplémentaires :

- Selon le type de virus ou d'infection, des mesures supplémentaires peuvent s'appliquer aux proches (port d'une blouse, de gants, d'un masque, etc.).
- Si vous avez une infection, il est possible que nous vous demandions de rester dans votre chambre temporairement pour éviter la transmission de l'infection aux autres personnes hébergées, au personnel, aux bénévoles et aux visiteurs et visiteuses.

Gestion des produits dangereux :

- Pour prévenir les accidents liés aux produits dangereux, tous les produits personnels à risque doivent être placés sous clé dans les chambres et les espaces communs.

N'hésitez pas à consulter le personnel de soins pour obtenir des conseils sur la réduction des risques.

Services

Évaluation de vos besoins

Afin de bien comprendre vos besoins, une équipe composée de différents intervenants vous rencontrera quelques semaines après votre arrivée. Nous inviterons également vos proches à cette rencontre si cela vous convient. Vous et vos proches connaissez vos besoins mieux que quiconque. Votre participation est donc essentielle. La rencontre servira à déterminer, avec vous, deux ou trois objectifs visant à améliorer ou à maintenir votre qualité de vie. Elle aura lieu une fois par an et au besoin.

Pour bien comprendre la rencontre interdisciplinaire, visionnez la courte vidéo :
santeestrie.qc.ca/rencontre-inter

Objectifs de soins

Peu après votre arrivée, vous et votre proche discuterez avec le médecin pour définir vos souhaits, vos préférences et vos besoins quant à vos soins. Ceci guidera les interventions médicales adaptées à votre état de santé. Au moins une fois par an, ou à votre demande, il sera possible de réviser le tout. Vous pourrez aussi exprimer vos choix de soins à l'avance, au cas où vous ne seriez plus en mesure de le faire dans le futur. Les médecins et le personnel infirmier sont là pour vous guider et vous soutenir tout au long de ce processus.

Soins médicaux

Dans chacun des milieux de vie, une équipe de médecins vous offre des soins et un service en cas d'urgence (sur appel, 24 heures sur 24). Le médecin vous visitera à votre chambre. Si les examens et les soins dont vous avez besoin doivent être faits à l'hôpital, nous vous proposerons de vous y rendre. Vos proches sont invités à vous accompagner lors de vos rendez-vous médicaux ou d'autres examens. Notre personnel s'occupera de la prise de vos rendez-vous, de votre transport et, au besoin, de la présence d'un accompagnateur.

Soins infirmiers et d'assistance

Une équipe de soins, compétente et soucieuse de votre bien-être, vous accompagne 24 heures sur 24 pour l'hygiène, l'alimentation, les soins de confort et les activités de loisir. L'équipe est composée d'un ou d'une chef de service, de personnel infirmier et de préposé(e)s aux bénéficiaires. Un plan pour vous accompagner adéquatement chaque jour est élaboré avec votre collaboration et celle de vos proches. Nous pouvons ainsi identifier vos besoins et vous assurer une approche personnalisée. Le maintien de votre autonomie et de votre bien-être, tout en respectant vos capacités et vos préférences, est prioritaire pour nous.

Animation et loisirs

L'intervenant en loisirs planifie et anime des activités physiques, intellectuelles, sociales, et artistiques adaptées à vos besoins et à vos préférences. Elles peuvent se tenir en groupe ou de manière individuelle. Ces activités ont un but thérapeutique pour stimuler vos sens tout en vous accordant un moment de bien-être et de plaisir en plus de vous permettre de socialiser. Vos proches peuvent participer en tout temps aux différentes activités.

Pour connaître la programmation des activités : santeestrie.qc.ca/loisirs-hebergement

Services professionnels

En plus de l'équipe de soins infirmiers et d'assistance, certains autres professionnels pourraient intervenir pour vous aider à maintenir votre confort, votre mobilité, votre alimentation et votre autonomie.

Ces services sont offerts en fonction de vos besoins spécifiques et de la disponibilité des ressources (physiothérapie, ergothérapie, nutrition, etc.). Si vous avez besoin de soutien moral, social, émotionnel ou spirituel, le personnel en travail social, en éducation spécialisée ou en soins spirituels est disponible pour vous aider à faire face à certaines situations ou pour vous accompagner dans vos démarches.

Tous ces services sont offerts en collaboration avec votre équipe de soins et dépendent de vos besoins personnels.

Pharmacie

Le suivi de vos prescriptions de médicaments se fait en collaboration avec le service de la pharmacie de notre établissement. Si vous consommez des produits naturels ou tout autre médicament sans ordonnance, il est important d'en aviser le personnel de soins qui, conjointement avec le pharmacien et le médecin, veillera à valider la compatibilité avec vos médicaments prescrits.

Alimentation

Les repas sont un moment précieux et nous y accordons une attention particulière, car ils sont aussi une occasion de socialiser. Nous adaptons les repas à vos goûts, vos besoins alimentaires et votre santé. Le menu du jour est affiché dans la salle à manger et si le repas proposé ne vous convient pas, un autre choix vous sera offert. Toutefois, il est possible que le repas servi diffère de celui prévu sur le menu du jour, si votre condition médicale nécessite un régime particulier.

Les menus suivent un cycle de trois semaines, ce qui nous permet de vous offrir une variété de repas équilibrés et diversifiés. Nous tenons également compte des saisons et des fêtes traditionnelles (Noël, Pâques, etc.) pour ajouter de la diversité. Pendant votre séjour, votre menu peut changer selon vos besoins alimentaires ou vos habitudes. Vous pourrez, selon votre état de santé, prendre vos repas dans votre chambre ou dans la salle à manger. Des collations sont également disponibles.

Si vous souhaitez commander un repas au restaurant, veuillez prévenir le personnel afin qu'il vérifie votre choix, annule votre repas prévu à notre cafétéria et informe notre service alimentaire. N'oubliez pas de prévoir votre moyen de paiement pour la livraison.

IMPORTANT

Aucune nourriture périssable ne doit être gardée dans la chambre, sauf si un petit réfrigérateur a été autorisé.



Dans certains milieux de vie, il y a des cafétérias où vous pouvez manger le repas du jour. Les horaires et les prix des repas sont habituellement affichés à l'entrée.

Vous pouvez apporter des plats faits maison ou des collations pour la personne hébergée. Toutefois, avant de lui remettre, consultez le personnel de soins afin qu'il s'assure qu'elle peut manger ce que vous apportez.

Vous pouvez aider votre proche hébergé à manger, mais avant de commencer, demandez au personnel de soins de vous expliquer ses besoins particuliers. Pour des raisons de sécurité, vous ne pouvez pas aider d'autres personnes hébergées que votre proche à manger. Dans certaines situations, nous vous expliquerons comment aider votre proche à s'alimenter avant de vous confier une telle tâche. Pour sa santé et sa sécurité, il est primordial de respecter ces enseignements. Voici quelques règles à suivre pour aider de manière sécuritaire votre proche à s'alimenter.

- Lavez vos mains avant et après.
- Placez-vous à sa hauteur pour pouvoir lui parler.
- Respectez son rythme et son autonomie.
- Ne mélangez pas les aliments et ne modifiez pas leur texture.
- Informez immédiatement le personnel de soins si vous remarquez des difficultés ou des problèmes (salive qui coule, aliments qui restent dans la bouche, difficulté à mâcher, toux, etc.).

Soins buccodentaires

La santé de la bouche et des dents est essentielle à votre bien-être. Elle contribue à :

- une bonne hygiène;
- l'absence de douleur ou de maladies dentaires non traitées;
- une bonne capacité à s'alimenter et le faire avec plaisir.

Différents professionnels de la santé, comme les préposé(e)s aux bénéficiaires, le personnel infirmier, les hygiénistes dentaires, les dentistes et les denturologistes, collaborent pour vous offrir des soins buccodentaires.

L'équipe de soins est formée pour repérer certains problèmes de la bouche et des dents. Elle peut vous référer à une hygiéniste dentaire, qui se déplacera au besoin dans votre milieu de vie pour une consultation.

Besoins spécifiques

Si votre condition demande l'utilisation de matériel adapté comme des prothèses dentaires, des lunettes, des appareils auditifs, un fauteuil, des chaussures orthopédiques, etc., de l'aide financière peut vous être accordée. Pour en savoir plus, parlez-en à un membre du personnel de l'accueil.

Vous pouvez aussi recevoir certains services à vos frais, offerts par des personnes qui ne sont pas employées par notre établissement : massothérapie, acupuncture, chiropraxie, service d'accompagnement privé, etc. Vous pouvez recevoir ces services directement dans votre chambre ou vous déplacer à l'extérieur. Informez-vous auprès du personnel de soins pour en savoir plus. Prévenez-nous de vos démarches pour s'assurer d'une bonne coordination avec l'ensemble de l'équipe.

Soins spirituels

L'intervenant en soins spirituels vous offre un service d'aide, d'accompagnement personnalisé et de soutien moral et spirituel (religieux ou non). Que ce soit lors de réflexions et d'enjeux éthiques, tels que le cheminement de fin de vie, la poursuite ou l'arrêt d'un traitement, etc., son objectif est de vous accompagner avec le personnel, en respectant votre vécu et vos croyances. Si vous le souhaitez, un représentant religieux peut venir vous visiter. Ces services de soins spirituels sont aussi disponibles pour vos proches.

Soins palliatifs et de fin de vie

Des soins palliatifs et de fin de vie de qualité vous seront offerts au moment où vous en aurez besoin. Le personnel prendra soin de vous et de vos proches avec sensibilité et compassion. Tout sera fait pour soulager vos douleurs et vous aider à être confortable, et ce, en respectant vos valeurs et vos choix.

Pour en savoir plus sur les différentes options possibles, demandez au personnel de soins et à votre médecin.

Les soins peuvent être donnés dans une chambre privée, si disponible.



Les soins de fin de vie sont une étape critique pour votre proche hébergé, et votre soutien est d'une importance capitale. L'équipe de soins sera présente à chaque instant pour offrir du réconfort et des soins de qualité afin que cette période se déroule le plus sereinement possible. Votre présence rassurera la personne et apaisera ses inquiétudes. Cela peut également renforcer votre lien et offrir un sentiment de sécurité et de paix.

Cette période peut être difficile pour vous aussi et nous sommes là pour vous soutenir. Demandez à l'équipe de soins comment vous pouvez contribuer au bien-être de votre proche. Les services de soins spirituels peuvent également être interpellés pour vous offrir un soutien supplémentaire et vous aider à traverser cette étape avec plus de sérénité.

santeestrie.qc.ca/soins-palliatifs-fin-de-vie

Courrier

Pour continuer à recevoir votre courrier, il est important de faire votre changement d'adresse. Utilisez l'adresse de votre nouveau milieu de vie pour que votre courrier soit livré à votre chambre ou remis à votre proche, selon votre préférence. Pour connaître l'adresse de votre milieu de vie, demandez au personnel.

Voici quelques changements d'adresse à effectuer, si nécessaire :

- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (pension, aide sociale, etc.)
- Régie de l'assurance maladie du Québec
- Retraite Québec
- Autres adresses selon vos activités

Vous pouvez vous abonner à des journaux ou à des revues de votre choix et nous les livrerons directement à votre chambre avec plaisir.

Coiffure

Certains milieux de vie offrent un salon de coiffure où vous pouvez recevoir les services de votre coiffeur habituel ou de celui désigné par l'établissement. Ces services sont à vos frais et adaptés à vos besoins. Pour connaître les horaires, demandez au personnel à l'accueil.

Soins de pieds

Les ongles sont coupés par le personnel de soins. Cependant, si des soins de pieds plus spécialisés sont nécessaires, nous en discuterons avec vous et pourrons vous accompagner dans le choix d'un professionnel ou d'une professionnelle. Ces services pourraient être à vos frais.

Entretien ménager des chambres

Notre service d'entretien ménager veille à la propreté et à la désinfection de votre chambre, y compris le mobilier, les accessoires, les luminaires et les vitres. Les surfaces encombrées ne seront pas nettoyées, il est donc important de limiter le nombre d'objets sur celles-ci.

Vous êtes responsable de l'entretien :

- de vos équipements et objets personnels (diffuseurs, bibelots, etc.);
- du couvre-lit personnel;
- du réfrigérateur personnel;
- du climatiseur personnel;
- du ventilateur;
- de tout autre équipement nécessitant un soin particulier.

Entretien des bâtiments

Dans tous les milieux de vie, du personnel qualifié réalise les travaux d'électricité, de plomberie, de mécanique et de menuiserie. Tous les travaux, comme la peinture, l'installation de cadres ou d'autres objets au mur ou les réparations diverses dans votre chambre, doivent être faits par notre personnel. Si vous avez une demande particulière concernant l'amélioration de votre chambre, informez le personnel afin que nous puissions vous offrir un environnement sûr et agréable.

Buanderie

L'entretien de vos vêtements personnels est fait par notre service de buanderie. Assurez-vous d'avoir des vêtements propres de rechange pour au moins sept jours afin de ne pas en manquer. Le nettoyage comprend le lavage et le séchage des vêtements conçus pour être lavés et séchés à la machine **au cycle normal**. Il est aussi possible pour vos proches de faire eux-mêmes l'entretien complet de vos vêtements.

Le traitement spécial pour des vêtements qui ont besoin de repassage, pressage, séchage à plat ou nettoyage à sec devra être fait par vos proches.

Dans plusieurs milieux de vie, des laveuses et des sècheuses sont installées et disponibles si vous souhaitez faire votre lavage.

Tous vos vêtements doivent obligatoirement être identifiés avec des étiquettes cousues afin d'éviter qu'ils ne soient égarés (**même si vous faites le lavage vous-même**). Le coût et la pose des étiquettes sont à vos frais : informez-vous auprès du personnel de l'accueil. Voici les consignes qui devront être respectées pour les étiquettes d'identification :

- Être **cousues** sur le vêtement (au centre de l'encolure). Les chaussettes doivent être identifiées à l'intérieur, dans la partie du haut.
- Ne **pas s'effacer** (pas d'identification avec un crayon).
- Être **facilement visibles**.
- Êtres inscrites avec votre **nom de naissance complet**.
- Êtres inscrites avec le **code de votre centre**, si le centre en possède un.



Codes des milieux de vie à inscrire sur les étiquettes

Coaticook

- 02** Centre de santé et de services sociaux de la MRC-de-Coaticook
07 Maison des aînés de Coaticook

Haut-Saint-François

- 14** Centre multiservices de santé et de services sociaux d'East Angus
WE Centre d'hébergement de Weedon

Haute-Yamaska

- CMBC** Centre d'hébergement Marie-Berthe Couture
VB Centre d'hébergement Villa-Bonheur
CL CHSLD Leclerc
MDA-G Maison des aînés et alternative de Granby

Magog

- 20** Centre de santé et de services sociaux de Memphrémagog
24 Maison des aînés et alternative de Magog

La Pommeraie

- BED** CLSC et Centre d'hébergement de Bedford
CHS Centre d'hébergement de Sutton
FF Centre d'hébergement de Farnham
CAC Centre d'hébergement de Cowansville

Sherbrooke

- ARG** Hôpital et centre d'hébergement Argyll
03 Centre d'hébergement Saint-Joseph
SVP Centre d'hébergement Saint-Vincent
11 Hôpital et centre d'hébergement D'Youville
55 Maison des aînés et alternative de Sherbrooke

Val-des-Sources

- 05** Centre multiservices de santé et des services sociaux

Val Saint-François

- 15** CLSC — Centre d'hébergement de Valcourt
08 Centre d'hébergement de Richmond
06 CLSC — Centre multiservices de santé et des services sociaux de Windsor

Pour les centres suivants, seulement le nom de naissance complet est requis sur les étiquettes :
Maison des aînés de Lac-Mégantic, Centre d'hébergement de Lambton, Unité de soins de longue durée (Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins) et Centre d'hébergement Gérard-Harbec.

La literie de base (taie d'oreiller, drap contour, drap plat, couverture de flanelle, piqué), les serviettes, les débarbouillettes et les tabliers sont fournis et entretenus par notre service de buanderie.

Qualité des services

Recours en cas d'insatisfaction

Si vous avez des insatisfactions, il est important d'en parler avec le personnel infirmier, le chef d'unité ou le gestionnaire responsable. Après en avoir discuté, si vos insatisfactions demeurent, vous pouvez formuler une plainte verbale ou écrite auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Cette personne est indépendante de l'établissement et traite la plainte avec impartialité. Si vous le souhaitez, un membre du comité des résidents peut vous soutenir dans votre démarche.

Pour formuler une plainte : **santeestrie.qc.ca/plainte**

Sondage de satisfaction

Soucieux de vous offrir des services de qualité, nous apprécions recevoir vos commentaires et vos suggestions. Un formulaire d'appréciation vous sera acheminé régulièrement à cet effet. Sachez que tous vos commentaires seront analysés et portés à la connaissance des personnes concernées. Un formulaire d'appréciation pourrait également être acheminé à vos proches.

Comité des résidents et des usagers

Le comité des résidents et des usagers est un moyen privilégié pour vous faire entendre et participer à l'organisation de votre milieu de vie. Ses membres ont pour mandat de :

- vous renseigner sur vos droits et vos obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie et évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services reçus en centre d'hébergement;
- défendre les droits et les intérêts collectifs;
- vous accompagner et vous assister.

Le comité peut également accompagner et assister vos proches dans leurs démarches. Pour transmettre vos commentaires et suggestions, communiquez avec le président ou les membres du comité des résidents de votre milieu de vie. Il est également possible, si vous le souhaitez, que vous ou vos proches participiez à ce comité pour contribuer à l'amélioration de votre milieu de vie.

Pour en savoir plus : **santeestrie.qc.ca/comites-usagers**

Fondations

Les fondations rattachées au CIUSSS de l’Estrie – CHUS ont pour mission de favoriser et de maintenir la qualité des milieux de vie. Chaque région a sa fondation : demandez au personnel quelle fondation contribue à votre milieu de vie. Elles sont des partenaires essentielles et engagées, contribuant financièrement à la réalisation de nombreux projets importants.

Pour découvrir nos fondations : **santeestrie.qc.ca/fondations**

Bénévoles

Les bénévoles occupent une place importante dans votre milieu de vie, car ils participent aux diverses activités sociales, récréatives, spirituelles, qu’elles soient individuelles ou en groupe. Ils contribuent positivement à la qualité de votre milieu de vie et agrémentent votre quotidien. Les bénévoles œuvrent en complémentarité avec l’équipe de soins.

Pour en savoir plus au sujet du bénévolat : **santeestrie.qc.ca/benevolat**

Soutien

Nous comprenons que l’arrivée dans votre nouveau milieu de vie est une étape importante et souvent difficile. C’est pourquoi toute notre équipe est là pour vous accompagner et vous soutenir au quotidien. Notre priorité est de faire de votre nouveau milieu de vie un endroit où vous vous sentirez bien, en sécurité et entouré de bienveillance.

N’hésitez jamais à communiquer avec nous pour toute question ou préoccupation, que ce soit en lien avec vos soins ou votre environnement. Nous sommes là pour vous écouter, vous aider et rendre cette transition la plus douce possible.



L'entrée dans un milieu d'hébergement d'un être cher est une transition qui peut être bouleversante, non seulement pour la personne, mais aussi pour vous. Vous pouvez ressentir une perte de repères, des émotions partagées entre soulagement, inquiétude et culpabilité. Vous pourrez ressentir le besoin de trouver votre place dans cette nouvelle réalité. Sachez que ces sentiments sont tout à fait normaux.

Ici, vous n'êtes pas seuls. L'équipe de soins est là pour accompagner votre proche, mais aussi pour vous soutenir dans cette étape importante. Nous vous encourageons à tisser des liens avec nous, à poser vos questions et à partager vos préoccupations. Vous faites partie intégrante de l'équipe qui veille au bien-être de votre proche.

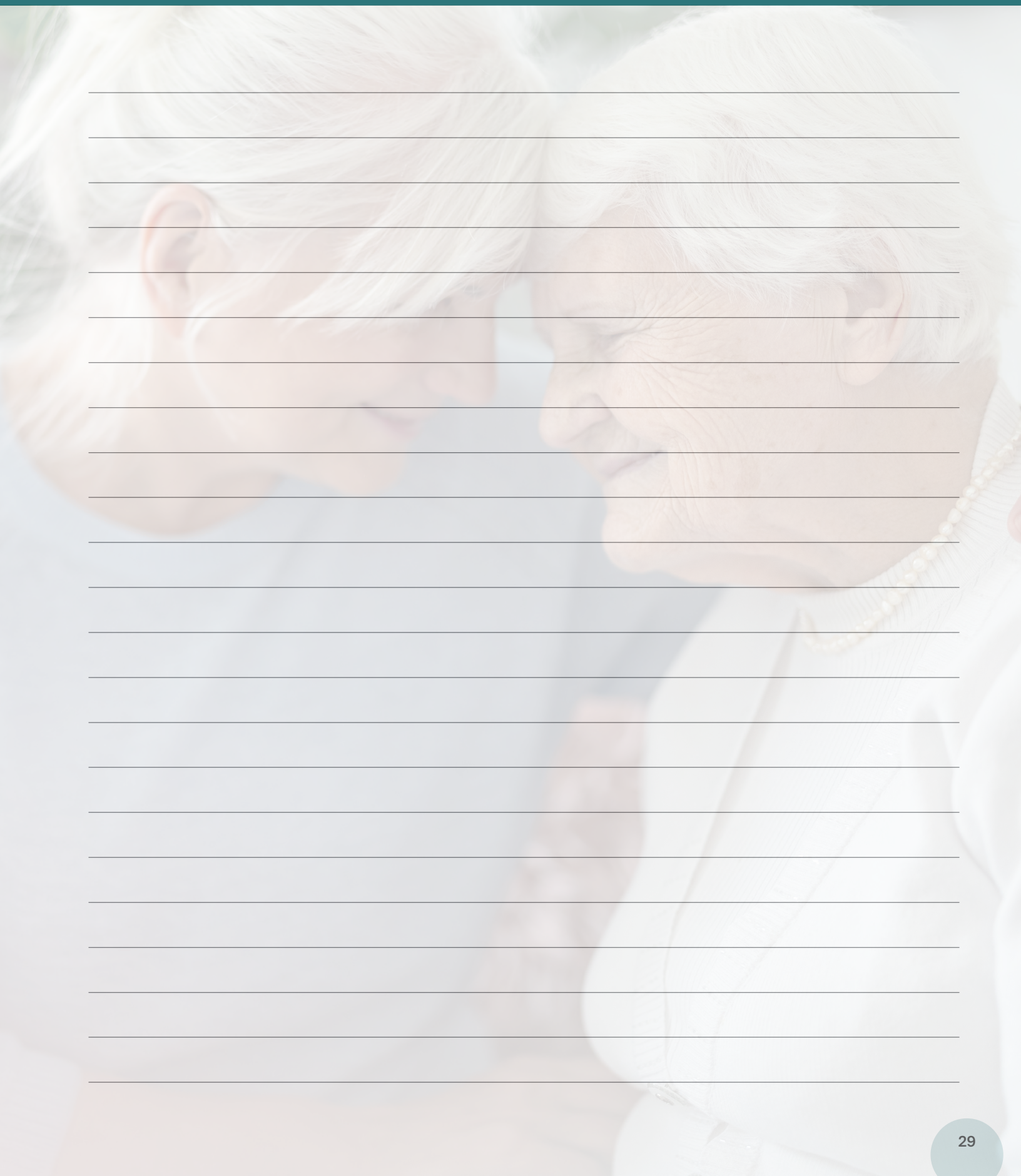
Nous savons que cette transition peut être éprouvante. C'est pourquoi nous souhaitons aussi vous diriger vers des ressources qui pourraient vous aider :

- APPUI Proches aidants
 - Ligne info-aidant : 1-855-852-7784 (service bilingue d'écoute, d'information et de référencement, gratuit, confidentiel, par des professionnels)
 - Site web : **lappui.org**
 - Répertoire des ressources par région : **lappui.org/fr/repertoire-des-ressources**
- **alzheimer.ca/federationquebecoise/fr**
- **procheaidance.quebec**

N'hésitez pas à interpeller ces ressources d'aide si vous ressentez le besoin d'un soutien supplémentaire.

Nous sommes là pour vous et pour votre proche, aujourd'hui et à tous les jours à venir.

Notes personnelles



Charte de bientraitance



Concertation estrienne
contre la maltraitance
des personnes âgées

CHARTE de la bientraitance des personnes âgées de l'Estrie



ATTENDU QUE la maltraitance des personnes âgées engendre des conséquences très importantes qui détériorent significativement leur qualité de vie;

ATTENDU QUE les personnes qui œuvrent auprès des personnes âgées ou qui les côtoient doivent déployer tous les efforts possibles pour mettre fin à la maltraitance et favoriser leur bientraitance;

LA PRÉSENTE CHARTE PROPOSE AUX PERSONNES QUI ŒUVRENT AUPRÈS DES PERSONNES ÂÎNÉES OU LES CÔTOIENT D'ADHÉRER AUX PRINCIPES SUIVANTS POUR INSPIRER LEURS ACTIONS :

- Nous nous efforçons d'offrir un environnement exempt de maltraitance;
- Nous accueillons les personnes âgées de façon personnalisée en respectant leur histoire, leur dignité, leur rythme et leur singularité;
- Nous communiquons avec les personnes âgées de façon respectueuse en adaptant notre message et en vérifiant la compréhension;
- Nous favorisons l'expression par les personnes âgées de leurs besoins et de leurs souhaits;
- Nous les impliquons dans la planification et le suivi des interventions qui les concernent;
- Nous sommes à l'écoute de leurs besoins évolutifs et sommes ouverts à réajuster nos pratiques;
- Nous soutenons les personnes âgées maltraitées dans leurs démarches par la diffusion d'informations leur permettant de faire des choix libres et éclairés et de développer leur pouvoir d'agir;
- Nous travaillons en partenariat afin d'offrir un filet de sécurité lors de situation de maltraitance;
- Nous convenons d'inclure les notions de prévention, de repérage et d'intervention pour contrer la maltraitance dans les activités de sensibilisation et de formation.

(Nom de l'organisme)

En foi de quoi _____
adhère à la charte de la bientraitance envers les personnes âgées de l'Estrie.

Représenté par : _____

Signé à _____ le _____

Inspiré de ANESM – Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. La bientraitance : définition et repère pour la mise en œuvre. 2008.
Inspiré de la Charte de la bientraitance envers les personnes âgées homosexuelles de la Fondation Émergence et de son adaptation par la Table de concertation de la région de Lanaudière.
Rédaction : Paul Martel, coordonnateur régional spécialisé en matière de maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie, Secrétariat aux aînés, ministère de la Famille.

FORMULAIRE DE PLAINTE

(formulaire aussi disponible en ligne à www.santeestrie.qc.ca)

IDENTIFICATION DE L'USAGER OU DE L'USAGÈRE (section obligatoire)	IDENTIFICATION DE L'AUTEUR OU L'AUTRICE DE LA PLAINTE (si différent de l'utilisateur ou de l'usagère)
Nom :	Nom :
Prénom :	Prénom :
Pronom pour vous désigner : ☐ il ☐ elle ☐ iel	Pronom pour vous désigner : ☐ il ☐ elle ☐ iel
Date de naissance : (mention obligatoire)	
☐ Usager décédé ou usagère décédée	
Adresse :	Adresse :
Ville :	Ville :
Code postal :	Code postal :
Téléphone :	Téléphone :
Cellulaire :	Cellulaire :
Courriel :	Courriel :
☐ Aucun courriel	☐ Aucun courriel
Numéro de dossier (si connu) :	

SI VOUS FORMULEZ UNE PLAINTÉ POUR UN USAGER OU UNE USAGÈRE, VOUS LE FAITES À QUEL TITRE ?
☐ L'utilisateur concerné ou l'usagère concernée par cette plainte est inapte et je suis son représentant légal ou sa représentante légale, à titre de : ☐ TUTEUR OU TUTRICE ☐ MANDATAIRE (MANDAT HOMOLOGUÉ) ☐ AUTRE (PRÉCISEZ) :
☐ L'utilisateur concerné ou l'usagère concernée par cette plainte est mineur(e) et je suis son parent
☐ L'utilisateur concerné ou l'usagère concernée par cette plainte est apte et je l'assiste à sa demande Lien avec l'utilisateur : _____ La plainte sera au nom de l'utilisateur ou de l'usagère et la conclusion lui sera transmise, sauf avis contraire de sa part.

J'autorise la transmission d'une copie intégrale de ce formulaire de plainte au gestionnaire concerné ou à la gestionnaire concernée (au besoin) : ☐ OUI ☐ NON Note : Pour les plaintes médicales, une copie du formulaire de plainte sera transmise au médecin visé ou à la médecin visée selon l'article 47 de la <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i>.
--

FAITES PARVENIR VOTRE FORMULAIRE À L'UNE OU L'AUTRE DES ADRESSES SUIVANTES :

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CIUSSS de l'Estrie – CHUS CLSC Murray 500, rue Murray, case postale 2 Sherbrooke (Québec) J1G 2K6 Par télécopieur : 819 822-6716 Par courriel : plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 1 866 917-7903 (sans frais)	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CIUSSS de l'Estrie – CHUS Hôpital et CHSLD de Granby 205, boulevard Leclerc Ouest Granby (Québec) J2G 1T7 Par télécopieur : 450 375-8010 Par courriel : plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca Téléphone : 1 866 917-7903 (sans frais)
--	--

INSTALLATION CONCERNÉE					
☐ CLSC	☐ CHSLD	☐ HÔPITAL	☐ CENTRE DE RÉADAPTATION	☐ RÉSIDENCE PRIVÉE POUR ÂNÉ-E-S (RPA)	☐ AUTRE
Nom de l'installation :					
Ville :					
Nom de la personne visée par la plainte (si connu) :					
Nom du médecin visé ou de la médecin visée par la plainte (si connu) :					

DATE ET HEURE DE L'ÉVÈNEMENT

EXPOSÉ DES FAITS

VOS ATTENTES

