

Association des  
**proches aidants**  
de l'Énergie

# Guide d'accueil à l'intention des résidents et de leurs proches

Février 2021

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE BIENVENUE</b> .....	3
<b>1. LA MAISON GILLES-CARLE</b> .....	4
Accueil .....	4
Votre hébergement .....	4
Bijoux et autres objets de valeur .....	4
Quelques essentiels .....	4
Vos repas .....	5
Lavage de vos vêtements .....	5
Est-ce que je peux recevoir des visiteurs? .....	5
Est-ce que je peux sortir à l'extérieur? .....	5
Que ferez-vous durant votre séjour à la Maison Gilles-Carle .....	5
Vos équipements d'aide à la mobilité .....	5
Si vous êtes fumeur .....	6
<b>2. VOS SOINS ET SERVICES</b> .....	6
Les personnes qui vous entourent .....	6
Tableau - autour de vous, il y a : .....	6
Quel type de services ?.....	7
Vos médicaments .....	7
Votre hygiène personnelle .....	7
Boissons alcoolisées.....	7
Nous voulons vous savoir satisfaits de vos soins .....	7
Incidents, accidents : il faut les signaler.....	8
<b>3. LA MAISON GILLES-CARLE, C'EST AUSSI POUR LES PROCHES</b> .....	8
Accès et sécurité des lieux .....	8
Propreté des lieux .....	8
Téléphone, Internet .....	9
Cadeaux et dons.....	9
Pour toute autre information.....	9

## **MOT DE BIENVENUE**

La Direction, le personnel et les bénévoles vous souhaitent la bienvenue à la Maison Gilles-Carle. Chacun de nous fera tout en son possible pour vous accompagner avec le plus grand respect. Nous voulons faire de la Maison Gilles-Carle un milieu calme et serein, et cela au bénéfice de toutes les personnes qui l'habitent, qui la fréquentent et qui y travaillent. Nous nous tenons tous, individuellement, pour responsable de l'atmosphère qui y règne.

Le document que nous vous présentons vise à vous informer du fonctionnement de notre maison et des règles de vie qu'il convient d'adopter pour créer et maintenir le climat réconfortant que nous recherchons. Si ce qui s'y trouve vous apparaît imprécis ou incomplet, n'hésitez pas à demander quelque information que ce soit au personnel ou aux personnes bénévoles qui vous accompagnent.

L'équipe de la Maison Gilles-Carle

# 1. LA MAISON GILLES-CARLE : VOTRE RÉSIDENCE

## Accueil

Lorsque vous arriverez à la Maison Gilles-Carle, le personnel et les bénévoles viendront à votre rencontre et prendront note de vos besoins afin de vous offrir des services de qualité. Ils pourront également répondre à toutes vos questions et préoccupations.

## Votre hébergement

Afin de vous offrir des services correspondant à vos besoins, un questionnaire de collecte d'informations est rempli avec le proche aidant avant le premier séjour de l'aidé. Ces informations font partie du dossier du participant que les membres du personnel consultent régulièrement.

Pendant votre séjour, vous pouvez apporter des objets personnels qui facilitent votre vie quotidienne et vous rappellent la maison. Votre hébergement à la Maison Gilles-Carle comporte des frais qu'il faudra acquitter au moment de votre départ. Le détail de ces frais vous sera fourni.

## Bijoux et autres objets de valeurs

Nous vous suggérons de laisser vos bijoux et autres objets de valeurs à votre domicile. Toutefois, si ces objets ont une valeur sentimentale pour vous et que vous décidez de les apporter à la Maison Gilles-Carle, sachez que nous nous dégageons de toute responsabilité quant à la perte ou au vol découlant d'actes qui sont hors de notre contrôle.

## Quelques essentiels

Voici une liste de produits dont vous pourriez avoir besoin à la Maison Gilles-Carle :

Articles divers	Vêtements
Carte d'assurance maladie et carte de l'hôpital	Chaussures
Désodorisant	Sous-vêtements
Shampooing, brosse et peigne pour cheveux	Bas
Produits d'incontinence en quantité suffisante	Vêtements selon la saison et en quantité suffisante pour la durée du séjour
Crème hydratante non parfumée	Pantoufles antidérapantes
Dentifrice et brosse à dents	Pyjamas, jaquettes
Papiers mouchoirs	Robe de chambre
Rasoir (et crème à raser si nécessaire)	
Rince-bouche sans alcool	
Articles de loisirs (livres, IPAD, mots croisés, etc.)	
Articles adaptés personnels (cane, déambulateur, appareils auditifs, etc.)	

## **Vos repas**

Le prix des repas est inclus dans les frais de séjour.

Avant votre arrivée, une personne s'informerait de vos goûts et préférences, en autant que faire se peut, nous en tiendrons compte lors de la préparation des repas. Si, à l'heure habituelle des repas, votre appétit n'y est pas, nous vous servirons un repas à l'heure qui vous convient, entre 6 h et 21 h. En dehors de ces heures, des collations peuvent vous être servies. Notez que la Maison Gilles-Carle ne fournit pas de suppléments alimentaires (Boost, Ensure, etc.). Si vous avez l'habitude de prendre de tels suppléments, vous pouvez le faire en les amenant de la maison.

## **Lavage de vos vêtements**

La Maison Gilles-Carle peut exceptionnellement nettoyer les vêtements salis durant le séjour et fera tout en son possible pour ne pas les abîmer mais sans toutefois garantir le résultat final.

## **Est-ce que je peux recevoir des visiteurs?**

Comme le séjour est de courte durée, les visiteurs ne sont pas autorisés. Seul le proche aidant ou une personne-ressource pourra accompagner le résident le cas échéant et collaborer avec le personnel et les bénévoles afin de bien répondre aux besoins de l'aidé.

## **Est-ce que je peux sortir à l'extérieur?**

Oui, dans la mesure où un membre du personnel ou un bénévole vous accompagne.

## **Que ferez-vous durant votre séjour à la Maison Gilles-Carle?**

Durant votre séjour à la Maison, nous vous proposerons certaines activités. Parmi celles-ci, des activités de stimulation : artistiques, ludiques, divertissantes, de détente et autres. Ces activités ont lieu en individuel ou en groupe, à l'intérieur ou à l'extérieur si la température le permet. Bref, nous vous proposerons des activités diversifiées selon vos goûts et vos intérêts, mais vous pouvez aussi bénéficier de moments de repos.

## **Vos équipements d'aide à la mobilité**

Si, à votre domicile, vous utilisez des équipements pour faciliter vos déplacements (canne, marchette), nous vous suggérons de les apporter. Si vous n'en utilisez pas à ce moment-ci, mais que ce besoin se fait sentir plus tard au cours de votre séjour à la Maison Gilles-Carle, soyez sans crainte, nous serons en mesure de vous en prêter.

## Si vous êtes fumeur

Il est interdit de fumer dans la Maison. Un endroit pour fumer est désigné à l'extérieur, à dix mètres de toute porte, prise d'air ou fenêtre qui s'ouvre, tel que le stipule la Loi concernant la lutte contre le tabagisme. Si vous vous déplacez vers cet endroit pour fumer, vous devez demander à une personne de vous accompagner. S'il s'agit d'un bénévole ou d'un membre du personnel, celui-ci pourrait refuser. Nous vous demandons d'utiliser le cendrier qui y est installé afin de prévenir les incendies.

Notez que l'usage du cannabis à des fins récréatives ou thérapeutique est interdit sur le terrain de la maison tout comme à l'intérieur de la Maison considérant que l'odeur pourrait incommoder les autres personnes présentes.

---

## 2. VOS SERVICES

### Les personnes qui vous entourent

Les personnes qui vous entourent sont là pour prendre soin de vous. Chacune d'entre elles peut recevoir vos demandes ou écouter vos préoccupations. Si la personne à qui vous vous adressez n'est pas en mesure de vous répondre adéquatement, elle s'assurera qu'une personne apte à le faire vous fournira une réponse dans les meilleurs délais.

<b>Autour de vous il y a :</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Des intervenants :</li><li>▪ Des préposés aux bénéficiaires;</li><li>▪ Des bénévoles formés pour faire de l'accompagnement.</li></ul> <p>D'autres professionnels de la santé peuvent aussi contribuer aux soins et aux services offerts grâce à une entente de collaboration entre la Maison Gilles-Carle et le CIUSSS MCQ.</p>	<p>Plusieurs autres personnes viennent en soutien :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une agente administrative (secrétaire);</li><li>▪ Un préposé à l'entretien;</li><li>▪ Des bénévoles qui assurent les services à l'accueil, à la cuisine et à l'entretien.</li></ul> <p>Et la Maison Gilles-Carle est gérée par :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Une directrice générale;</li><li>▪ Une coordonnatrice clinique;</li></ul>

Soyez assuré que chacune de ces personnes a le souci de votre bien-être. Notre personnel est d'ailleurs soumis à un code d'éthique rigoureux. Vous pouvez en obtenir une copie papier en le demandant à notre personnel.

### **Quel type de services ?**

Les services offerts à la Maison Gilles-Carle sont du répit de jour, du répit hébergement, de l'information et de la formation, ainsi que du soutien psychosocial en individuel ou en groupe.

### **Vos médicaments**

La Maison Gilles-Carle ne fournit aucun médicament. Les médicaments que vous prendrez doivent être préparés et servi en pilulier (type Dispill) par votre pharmacie, pour la durée de votre séjour. Ils seront rangés sous clé et le personnel formé s'assurera de vous les distribuer au moment prévu. Si vous prenez des médicaments au besoin (PRN) tels de l'Advil ou du Tylenol, ils devront également être servis en pilulier.

### **Votre hygiène personnelle**

La Maison Gilles-Carle dispose de plusieurs salles de bain complètes. Si vous le souhaitez, vous pourrez prendre votre douche au moment qui vous conviendra. Si vous éprouvez des difficultés de mobilisation, le personnel sur place pourra vous aider.

### **Boissons alcoolisées**

La consommation de boisson alcoolisée n'est pas autorisée à la Maison Gilles-Carle.

### **Nous voulons vous savoir satisfaits de vos soins**

À votre arrivée, un court questionnaire vous sera remis afin que vous puissiez vous exprimer sur votre satisfaction quant aux soins que vous recevez. Vous pourrez le remplir quand bon vous semblera. Mais, entre-temps, si vous ou vos proches avez des questions ou des préoccupations concernant les services qui vous sont dispensés, n'hésitez pas à en parler au personnel. Et si vous demeurez insatisfait après vous y être adressé, vous pouvez demander à parler à la coordonnatrice clinique ou à tout autre représentant de la direction. Soyez assuré que vous serez entendu et considéré. Au besoin, informez-vous sur la procédure pour porter plainte.

## **Incidents, accidents : il faut les signaler**

Si un incident ou un accident devait survenir lors de votre séjour à la Maison Gilles-Carle, nous serions dans l'obligation de vous le déclarer en vertu de nos politiques d'amélioration de la qualité et de gestion des risques. Nous vous demandons de signaler au personnel tout incident ou accident même mineur qui vous arrive sur les lieux (exemple : une chute, situation en lien avec la médication, etc.). Ce recensement nous permet d'analyser ces situations et de mettre en place des mesures pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

---

## **3. LA MAISON GILLES-CARLE, C'EST AUSSI POUR LES PROCHES**

Si vous êtes un proche du résident que nous hébergeons, cette section s'adresse à vous. Les indications qui suivent pourront vous être utiles pour vous familiariser avec les lieux et pour mieux accompagner votre proche durant son séjour.

### **Accès et sécurité des lieux**

L'entrée principale pour les visiteurs est située à l'avant de la Maison. Les portes sont sécurisées en tout temps pour protéger les personnes à risque de fugue. C'est donc un membre du personnel qui vous ouvrira la porte lors de votre arrivée et lors de votre sortie. Pour cette raison, il se peut qu'il y ait un délai, le plus court possible nous l'espérons, si le personnel est occupé auprès d'un autre résident.

Si une situation nécessitant d'appliquer le plan de mesures d'urgence devait survenir (eau, feu, panne d'électricité, etc.), suivez les indications de notre personnel pour circuler en toute sécurité dans la Maison ou, dans le pire des cas, pour évacuer les lieux.

### **Propreté des lieux**

La Maison Gilles-Carle, comme toute maison d'accueil, doit être un endroit qui respire la propreté. Vous aurez remarqué que toutes les personnes qui y entrent sont invitées à enlever leurs bottes et leurs souliers (même en été) pour enfiler des pantoufles ou des souliers d'intérieur. Cette mesure nous assure que les planchers restent propres et c'est pourquoi nous insistons pour la maintenir. Ne soyez donc pas surpris si un membre du personnel ou une personne bénévole vous rappelle la consigne « d'enlever vos chaussures » si vous deviez l'oublier.



## **Téléphone et Internet,**

Chaque résident peut avoir accès à un téléphone sans fil s'il le demande. Avec ces appareils, les interurbains sont possibles gratuitement. Par ailleurs, l'utilisation des téléphones cellulaires est autorisée dans la maison.

Un accès Internet sans fil est disponible gratuitement dans la Maison. Informez-vous auprès du personnel pour obtenir le code d'accès au réseau sans fil.

## **Cadeaux et dons**

La Maison Gilles-Carle n'autorise pas son personnel, ses bénévoles et ses dirigeants à accepter des cadeaux de la part des résidents et des proches. Si vous souhaitez témoigner votre reconnaissance par une offrande, vous pouvez le faire sous forme de dons à la Maison Gilles-Carle. Ces dons servent à maintenir la qualité des soins et services offerts et toute l'équipe vous en sera reconnaissante.

Un reçu pour fin d'impôt vous sera remis si vous faites un don de 20 \$ et plus

## **Pour toute autre information**

Vous avez besoin d'une information et elle n'est pas contenue dans ce guide ? N'hésitez pas à la demander au personnel ou aux personnes bénévoles qui œuvrent à la Maison Gilles-Carle.

L'Équipe de la Maison Gilles-Carle vous souhaite la bienvenue.