



Guide d'accueil et d'admission des personnes hébergées au CHSLD Manoir Harwood

*La personne hébergée et sa famille
au cœur de nos actions*

170 rue Boileau, Vaudreuil-Dorion (Québec) J7V 8A3
Téléphone : 450 424-6458
Télécopieur : 450 424-2074

Révision : le 27 février 2026

Guide d'accueil des personnes hébergées

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION	5
Notre histoire	5
Notre mission	5
Notre vision	5
Nos valeurs	6
PHILOSOPHIE D'APPROCHE	6
MILIEU DE VIE	8
La responsable du milieu de vie :	8
<i>Composante humaine</i>	9
<i>Composante organisationnelle</i>	9
<i>Composante environnementale</i>	9
LE MILIEU DE VIE PASSE PAR LA FAMILLE	10
LES MEMBRES DU PERSONNEL	11
Infirmier/ière :	11
<i>Soins cliniques</i> :	11
<i>Formation et support à l'organisation</i> :	12
Préposé(e) aux bénéficiaires :	12
Intervenant(e) social(e) :	12
Responsable en loisirs :	12
Nutritionniste :	13
Éducateur/rice spécialisé(e) (Ed. Spéc.) :	13
Équipe de pharmacie :	13
Technologue en physiothérapie :	14
Ergothérapeute (d'une firme privée peut intervenir au besoin) :	14
LA VIE QUOTIDIENNE	14
Votre chambre	14
Assurance personnelle	15
Les repas	15
Réception de groupe :	16
Lavage	16
Télévision/Wi-Fi	16

Guide d'accueil des personnes hébergées

Entretien ménager	17
Air climatisé.....	17
Salon de Coiffure	17
La vie spirituelle.....	18
Votre dossier	18
L'information au centre d'hébergement.....	18
Les frais d'hébergement.....	18
Le mandat de protection.....	19
<i>Mesures de protection :</i>	19
Les sorties et les visites	19
Lors du départ ou du décès de votre proche	20
COMITÉ DES USAGERS	21
Rôles et fonctions :.....	21
COMITÉ MILIEU DE VIE	22
ZOOTHÉRAPIE ET ANIMAUX DE COMPAGNIE	23
ANIMAUX DE COMPAGNIE :.....	23
BÉNÉVOLAT	24
NOS COORDONNÉES	25
ANNEXE I	26
Aide-mémoire.....	26
ANNEXE II	30
Loi anti-tabac.....	30
ANNEXE III	31

BIENVENUE AU MANOIR HARWOOD

Chère personne hébergée,
Chère famille,

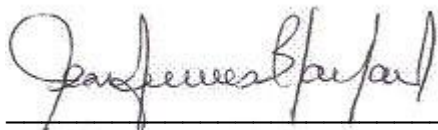
Nous avons le plaisir de vous accueillir au CHSLD Manoir Harwood. Nous sommes heureux de pouvoir vous présenter notre éventail de services afin de vous informer sur votre nouveau milieu de vie.

La lecture du manuel de la nouvelle personne hébergée devrait vous permettre de découvrir notre mission, notre vision, notre philosophie, nos valeurs, nos services, notre procédure d'examen des plaintes, notre comité des usagers, notre comité du milieu de vie et nos bénévoles.

C'est à partir de vos besoins et de vos attentes qu'une alliance s'établit avec le personnel.

Nous souhaitons que votre nouveau milieu de vie soit à la hauteur de vos attentes, sain, stimulant, riche de contacts humains et qu'il contribue à votre santé et à votre épanouissement.

Respectueusement vôtre,



Jean-François Blanchard
Directeur général

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

Notre histoire

Le Manoir Harwood est un centre d'hébergement privé de soins de longue durée, fondé par M. Claude Blanchard en 1989. Mme Denyse Perron Blanchard, son épouse, s'est jointe à la direction. Puis, en 2012, c'est au tour de leur fils, M. Jean-François Blanchard, de prendre les rênes de l'établissement, et ce, en étroite collaboration avec sa mère et le personnel de gestion.

En 2013, l'établissement a été agréé par le Conseil québécois d'agrément, reconnaissant ainsi la qualité de ses services et sa volonté de participer à un processus d'amélioration continue. En 2021, nous entamons un tout nouveau processus d'agrément, cette fois avec Agrément Canada à la suite de la dissolution du Conseil québécois d'agrément. Nous poursuivons donc notre processus d'amélioration continue et notre niveau d'engagement pour la qualité des services et des soins offerts aux personnes hébergées du CHSLD Manoir Harwood.

Notre mission

Notre mission est d'offrir à la personne hébergée un milieu de vie de qualité, adapté à ses besoins et en constante évolution.

Notre vision

Notre entreprise familiale est fondée sur des valeurs humaines. Nous nous engageons à toujours orienter nos décisions et actions dans l'intérêt et les désirs des personnes hébergées.

Pour chaque membre de notre maisonnée :

La personne hébergée :

Être à l'écoute de sa volonté, ses préférences et ses besoins et y répondre par des soins personnalisés. Promouvoir son autonomie et sa dignité, lui offrir un foyer accueillant, sécuritaire et chaleureux où il fait bon vivre.

Les proches :

Développer des liens de confiance en établissant une communication en continu, le consulter dans les prises de décisions et l'impliquer dans le milieu de vie.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Le personnel :

Favoriser sa participation, son implication et son imputabilité. Faire preuve de reconnaissance, être disponible et à l'écoute. Offrir un environnement de travail stimulant qui maximise le développement de son potentiel.

Les partenaires :

Développer et maintenir des liens forts avec la communauté. Établir des collaborations authentiques et transparentes avec tous nos partenaires.

Nos valeurs

Les valeurs guidant les interventions, la gestion et la manière de dispenser nos services sont :

- La communication;
- La créativité;
- L'engagement;
- La reconnaissance;
- Le respect;
- La rigueur;
- Le travail d'équipe.

PHILOSOPHIE D'APPROCHE

Le personnel du CHSLD Manoir Harwood vise à créer un milieu de vie accueillant, chaleureux où chacune des personnes hébergées est respectée dans son intégralité.

Le personnel considère la personne hébergée comme une personne à part entière ayant besoin d'assistance, de soins, d'écoute et d'attention pour continuer à s'épanouir et bien vivre.

Le personnel, dans ses relations avec les personnes hébergées, doit leur accorder le même traitement, la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect que ce que l'on voudrait pour nous-mêmes et les nôtres, en situation identique.

Les relations du personnel avec les personnes hébergées doivent, en tout temps et sans exception, être marquées du sceau de la courtoisie, de la politesse, de la douceur et de l'amabilité. Nous sommes au service de la personne hébergée et non le contraire.

L'autonomie de la personne hébergée est vitale et il est de notre responsabilité de la conserver et de l'encourager. Notre rôle de suppléance est exercé en harmonie avec les besoins de la personne hébergée. Nous devons tenter de rendre la personne hébergée responsable de sa vie, l'aider à se maintenir actif tout en visant un haut niveau de bien-être.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Les personnes hébergées sont en perte d'autonomie, mais nous devons garder en mémoire qu'ils ont des capacités restreintes et nous nous devons de bien évaluer ces dernières. Nous devons connaître les besoins des personnes hébergées et suppléer à leurs difficultés et non faire à leur place.

D'emblée, les valeurs guidant les interventions, la gestion, la dispensation de services dans notre établissement sont :

- Le respect de l'autonomie et l'expression de la personne hébergée;
- La participation de la personne hébergée;
- La dignité et l'intégrité de la personne hébergée;
- La reconnaissance de l'importance des liens avec la famille et les proches;
- L'humanisation des services;
- L'actualisation des services;
- L'actualisation de ses capacités et compétences;
- Le respect de la confidentialité des informations;
- La protection de la personne hébergée.

On verra à organiser le milieu de vie de telle sorte que les interactions entre les personnes hébergées et le personnel soient les plus positives possibles.

La qualité de vie qu'on retrouvera dans notre établissement se retrouvera autant chez les personnes hébergées que chez les intervenants, en donnant priorité à celle de la personne hébergée.

Notre mission et notre philosophie s'actualisent selon douze principes :

- La personne hébergée est notre raison d'être. Le milieu de vie doit être aménagé et organisé pour l'accompagner selon ses besoins en tenant compte de ses capacités, mais également de ses ressources;
- Nous reconnaissons que le vieillissement est une étape de la vie. Tous les efforts de l'organisation sont conjugués pour permettre à chaque personne hébergée de se réaliser et de s'épanouir;
- La personne hébergée a droit d'exercer des choix dans toutes les activités de la vie quotidienne;
- La personne hébergée a droit au respect et à la dignité en tout temps, peu importe son état de santé;
- La personne hébergée et sa famille ont droit à toute notre attention;

Guide d'accueil des personnes hébergées

- La personne hébergée a droit à une vie privée. Sa chambre est un lieu privé. Elle peut être aménagée selon les goûts de la personne hébergée tout en tenant compte de l'espace disponible;
- La personne hébergée a droit à l'expression de son individualité, sa sexualité, sa pratique religieuse, sa langue et ses opinions dans le respect du droit des autres. Il a le droit de participer à la vie politique et sociale de sa communauté;
- La personne hébergée a le droit d'avoir accès à l'information, tant en ce qui concerne sa vie personnelle et son état de santé, que sa vie culturelle, politique, sociale et économique;
- La personne hébergée a droit à la confidentialité de tout ce qui concerne sa vie;
- La personne hébergée a droit à un environnement sécuritaire;
- La personne hébergée a droit à un milieu de vie convivial qui se rapproche le plus de la vie à domicile;
- Nous reconnaissons que chaque engagement que nous prenons qu'il soit verbal ou écrit, doit être respecté.

MILIEU DE VIE

Le contexte « milieu de vie » est né de notre volonté de reconnaître que la personne hébergée est chez elle et non chez-nous.

Notre raison d'être est de créer un milieu de vie où la personne hébergée se sent « chez-elle » et est valorisée comme membre de la collectivité. Pour ce faire, nous devons continuellement être à l'écoute des personnes hébergées et de leur famille, les respecter et adapter une approche personnalisée dans l'ensemble de nos actions et de nos décisions quotidiennes.

La responsable du milieu de vie :

La responsable du milieu de vie veille à l'ensemble des activités de votre unité de vie.

Un milieu de vie peut se définir à l'aide de trois composantes : la composante humaine, la composante organisationnelle et la composante environnementale.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Composante humaine

- Avoir une vision globale de la personne;
- Reconnaître que la personne est unique en tenant compte de ses goûts, de sa culture et de ses habitudes de vie;
- Rendre disponible l'aide spirituelle et psychologique;
- Respecter les choix et les décisions de la personne hébergée;
- Informer adéquatement la personne hébergée;
- Reconnaître que la personne hébergée a besoin d'être accompagnée davantage que d'être pris en charge.
- Respecter l'intimité et la vie privée.
- Reconnaître le rôle essentiel de la famille et des proches.

Composante organisationnelle

- Impliquer le comité des usagers et le comité milieu de vie dans les décisions;
- Écouter attentivement la personne hébergée afin de prévenir toutes formes de violence;
- Offrir un programme d'activités variées;
- S'assurer du savoir, du savoir-être et du savoir-faire des intervenants;
- Utiliser le potentiel des intervenants dans la recherche de solutions et dans la prise de décision.

Composante environnementale

- Permettre à la personne hébergée de disposer d'un chez-elle respectable;
- Offrir des équipements pour compenser les pertes progressives d'autonomie;
- Favoriser l'intimité et la venue de visiteurs;
- Permettre à la personne hébergée de personnaliser sa chambre;
- Éliminer les barrières architecturales et rendre les lieux sécuritaires et accessibles.¹

¹*Référence Lyse Garant, B. Sc. Inf. M. A. P., le milieu de vie avant tout une affaire de cœur.

LE MILIEU DE VIE PASSE PAR LA FAMILLE

ICI ENSEMBLE EN FAMILLE – LE TEMPS EN FAMILLE C'EST SACRÉ!

Voici des suggestions d'activités afin de maximiser le contact et la communication avec votre parent hébergé, et ce, le plus longtemps possible.

- Parlez-lui de ce qui se passe dans la famille, dans le quartier;
- Manifestez-lui votre intérêt au sujet de son état de santé;
- Incitez-le à parler avec les voisins ou avec les compagnons de l'étage;
- Amenez-lui les petits-enfants;
- Visiter le centre en sa compagnie (salle à manger, grand salon, etc.) ou si la température le permet, l'accompagner à l'extérieur pour faire une promenade;
- Apportez-lui des photos anciennes, albums photos, rappel d'événements significatifs, des objets personnels qu'il possédait avant son hébergement;
- Parlez-lui de vos activités, de l'actualité;
- Apportez-lui des gâteries ou de petits plats que vous avez cuisinés (si sa diète le permet);
- Faire une balade en automobile : dîner chez-vous ou au restaurant, visiter son quartier (si cela lui est possible);
- Participer avec lui à des activités, fêtes et autres activités convenant à ses capacités;
- Souligner et fêter les occasions spéciales (anniversaires, temps des fêtes, etc.);
- Procurez-lui le matériel nécessaire pour qu'il s'adonne à certains passe-temps (magnétophone/radio, etc.);
- Donnez-lui un baiser, une poignée de main à l'arrivée et au départ;
- Écouter ce qu'il a à dire de positif et de négatif;
- Répondre franchement à ses demandes;
- Consultez-le pour décorer sa chambre et l'aider;
- Jouer aux cartes, casse-têtes, etc. ;
- Écouter de la musique (partager vos talents si vous êtes musicien), chanter;
- Tenir la main
- Feuilleté des journaux, des revues avec lui;
- Félicitez-le pour ce qu'il accomplit seul;
- Stimuler le à se préoccuper de son apparence;
- Coiffer, faire la barbe, le maquillage, la manucure, etc. ;
- Demander lui ses goûts vestimentaires et en tenir compte;
- Plier le linge, les débarbouillettes, etc. ;
- Faire le lit, lorsque c'est possible;
- Marcher s'il le peut;
- Assistez-le aux repas;
- Accomplir certaines mesures de confort au lit (ex. : massage, frictionner, replacer les oreillers) ;
- Faire de la relaxation, diffuser des huiles essentielles, etc.;

Guide d'accueil des personnes hébergées

- Respecter les silences;

Votre parent vit maintenant en établissement de santé. Votre support est important dans l'adaptation à ce nouveau milieu de vie. Plus ce milieu lui paraîtra familier et sécurisant, meilleure sera sa qualité de vie.

Aux yeux de votre parent, vous êtes et resterez toujours les personnes les plus importantes.

LES MEMBRES DU PERSONNEL



Tous les membres de l'équipe multidisciplinaire sont là pour vous offrir les services et les soins qui vous seront nécessaires. Laissez-nous vous les présenter.

Infirmier/ière :

Les responsabilités de l'infirmier se distinguent en deux volets : les soins cliniques qui vous sont offerts ainsi que la formation et le support à l'ensemble du personnel soignant.

Soins cliniques :

Tout d'abord, il évalue votre condition de santé et les besoins qui en découlent. Il élabore un plan thérapeutique infirmier en tenant compte des priorités et en fixant des objectifs à court et moyen terme. Il exécute les soins, assure le suivi et, si possible, enseigne l'auto-administration des soins dans le but de favoriser votre autonomie.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Formation et support à l'organisation :

Il met en place un cadre de travail qui permet le partage des responsabilités ainsi que la réévaluation périodique de vos besoins et de la qualité des services que vous recevez.

Il dispense une mise à jour de leur connaissance (Loi 90, Réanimation Cardio-Respiratoire (RCR) et Principes de Déplacements Sécuritaires des Bénéficiaires (PDSB)). D'autre part, il visite régulièrement les personnes hébergées dans le but de répondre à vos besoins de santé et de faire le lien avec le médecin de famille, si cela est nécessaire.

Préposé(e) aux bénéficiaires :

Également membre de l'équipe multidisciplinaire, le (ou la) préposé(e) a la responsabilité de vous donner, si nécessaire, certains soins physiques et/ou de vous accompagner lors de diverses activités à caractère social.

Intervenant(e) social(e) :

Chaque personne hébergée peut recevoir les services confidentiels d'un intervenant social mandatée qui fait partie de l'équipe du CHSLD Manoir Harwood. Cette dernière veille avec vous à votre qualité de vie et à la réponse à vos besoins afin d'améliorer ou de maintenir votre autonomie générale; il veille aussi à l'accessibilité aux services dont vous pourriez avoir besoin.

Responsable en loisirs :

Le responsable en loisirs planifie, organise et anime différentes activités sociales et culturelles. Il s'implique aussi pour favoriser toute démarche de stimulation sensorielle. Il souligne avec enthousiasme les grandes fêtes de l'année, mais aussi les anniversaires. Il suscite l'intérêt et la participation des personnes hébergées et cherche à connaître leurs goûts, intérêts et aspirations. Il est souvent assisté de bénévoles. Un calendrier des loisirs est publié chaque mois afin de vous informer des différentes activités qui auront lieu, une copie vous sera remise, elle sera également affichée sur les écrans d'affichage ainsi que sur le site internet.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Nutritionniste :

Le/la nutritionniste adapte et vérifie les menus. En plus d'élaborer et d'expérimenter les recettes, il a la responsabilité de guider les autres employés dans la mise en pratique des techniques de travail et d'hygiène. Il peut, dans le cadre de ses interventions, transmettre les informations appropriées aux personnes hébergées.

Éducateur/rice spécialisé(e) (Ed. Spéc.) :

Il doit, entre autres, observer les attitudes et comportements des personnes hébergées, participer à l'évaluation de leurs besoins, élaborer un plan d'intervention favorisant leur adaptation.

Il doit trouver des stratégies pour répondre aux besoins de la clientèle présentant des troubles cognitifs et/ou de comportements et/ou d'isolement.

L'éducateur favorisera le bon moyen pour le bon client, visant une approche plus spécialisée.

Il accompagne l'équipe sur le terrain lorsque celle-ci présente des difficultés d'interventions.

Équipe de pharmacie :



Étant composée de professionnels de la santé, l'équipe du Groupe Santé Cardinal se spécialise dans le développement des services pharmaceutiques de qualité depuis 1987.

Les pharmacies de Richard Cardinal pharmacien, affiliées au Groupe Santé Cardinal, sont spécialisées principalement dans la fourniture de soins pharmaceutiques, dans la production et la distribution de médicaments d'ordonnance, et dans l'organisation du circuit du médicament d'établissements de santé de longue durée (CHSLD publics, privés conventionnés et PPP).

Une rencontre mensuelle est organisée avec le pharmacien et l'infirmière afin de s'assurer que les services donnés par l'équipe de pharmacie correspondent toujours aux besoins des personnes hébergées ainsi qu'au Manoir.

Le Groupe Santé Cardinal dispose de plusieurs outils technologiques qui nous permettent d'offrir encore plus de sécurité pour nos personnes hébergées.

| Guide d'accueil des personnes hébergées

Technologue en physiothérapie :

Le technologue en physiothérapie intervient sur la perte d'autonomie multifactorielle ou séquellaire. Il fait l'évaluation du portrait fonctionnel en physiothérapie à l'admission et, au besoin, lors d'un changement de condition. Il intervient sur une atteinte orthopédique, rhumatologique, condition respiratoire chronique et contrôlée, prévient l'atteinte vasculaire périphérique en collaboration avec le médecin.

Il s'assure de favoriser l'amélioration et/ou le maintien des capacités physiques afin de favoriser l'autonomie et la sécurité lors des soins, des transferts et des déplacements ou selon les prescriptions du médecin.

Le technologue en physiothérapie peut vous aider à retrouver votre autonomie lorsqu'il vous arrive des problèmes de santé qui vous empêchent de bien fonctionner (par exemple lors de fracture, arthrite, maux de dos, etc.). Il adapte un programme selon le problème de chaque personne.

Ergothérapeute (d'une firme privée peut intervenir au besoin) :

L'ergothérapeute intervient de façon à promouvoir l'adaptation chez les personnes dont la capacité fonctionnelle est diminuée. Pour ce faire, l'ergothérapeute pourra suggérer, entre autres, des méthodes d'exécution adaptées, certaines aides techniques (orthèse, fauteuils roulants, etc.) ou même des modifications de l'environnement physique.

LA VIE QUOTIDIENNE

Votre chambre

Lors de votre arrivée au centre d'hébergement, une chambre vous sera attribuée. Il est toutefois important que l'aménagement de l'espace soit conforme aux normes de sécurité en vigueur au centre d'hébergement. Ainsi, lors de votre arrivée, vous pourrez discuter de ces questions et/ou de changements à la chambre, (décoration, meubles, appareils électroniques, etc.) avec la personne responsable de votre accueil. Pour le téléphone, vous êtes responsable des démarches avec la compagnie si vous désirez en faire usage.

Veillez aussi noter que, même si nous faisons le maximum pour éviter ce genre de chose, il est éventuellement possible que vous ayez à changer de chambre ou d'établissement, étant donné que nous devons répondre le mieux possible aux besoins de l'ensemble des personnes hébergées.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Assurance personnelle

Il est de votre responsabilité de souscrire à une assurance personnelle pour vos biens et effets personnels. Le CHSLD Manoir Harwood n'est nullement responsable des biens et effets personnels en cas de vol, bris ou de perte. Les autres assurances sont prises en charge par le CHSLD Manoir Harwood.

Les repas

Dès votre arrivée, le personnel de l'équipe déterminera avec vous l'horaire et l'endroit des repas qui vous conviennent le mieux.

Les services de la salle à manger se font aux heures suivantes :

Déjeuner	7 h 00 à 10 h 00
Diner	12 h 00 à 13 h 00
Souper	17 h 00 à 18 h 00



L'heure des repas reste flexible pour accommoder les personnes hébergées. De plus, un service de collation est également offert en après-midi et en soirée, à la demande, et servi en chambre. Tous les repas sont servis aux tables par le personnel. Les repas sont inclus dans l'hébergement.

Vous trouverez l'affichage quotidien du menu sur les écrans d'affichage. Parents ou amis qui désirent prendre un repas avec vous, auront tout le loisir de le faire en déboursant le coût de leur repas.

Pour le coût d'un repas, il faudra confirmer avec la cuisine. Celui-ci inclut : une soupe ou crème, le plat principal, le dessert ainsi que le café, le thé ou la liqueur.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Réception de groupe :

- Il est important d'aviser le service à la clientèle, au moins une semaine à l'avance, au 450-424-6458 de votre réservation pour faciliter la préparation des installations et de planifier le personnel.

Dans un souci d'amélioration continue de nos services, nous voulons mettre tous nos efforts à fournir des services de qualité à nos personnes hébergées et à leurs familles.

La présence des proches de nos personnes hébergées est importante : chaque visite est un événement important au bien-être de tous!

En collaboration avec le service des soins infirmiers, le personnel de la cuisine voit à l'application des différentes diètes prescrites aux personnes hébergées.

Pour les diverses fêtes saisonnières et en collaboration avec le service des loisirs, le chef-cuisinier voit à l'élaboration et à la préparation de menus différents et amusants.

Lavage

Fait par la résidence toutes les semaines et au besoin. Le lavage est inclus dans les frais mensuels pour toutes les personnes hébergées. Il est **demandé d'identifier chaque morceau de vêtements** à l'aide d'étiquettes résistantes au lavage. Si l'étiquetage n'est pas fait par la famille à l'arrivée de la personne hébergée, le personnel de la buanderie devra procéder à l'identification des vêtements et des frais de 25\$ seront portés au compte du résident. Si vous souhaitez qu'un de vos proches effectue le lavage de votre linge en totalité ou en partie, merci d'en faire part dès votre admission.

L'ensemble de la literie est fourni par le CHSLD Manoir Harwood. De manière exhaustive, nous fournissons une housse à matelas, un piqué (au besoin), un drap, un oreiller avec sa housse. Nous prenons en charge le lavage de la literie sans frais additionnels. Les personnes hébergées souhaitant un couvre-lit ou des oreillers supplémentaires, ils devront se les procurer à leurs frais. Si entretien spécial requis, ceci sera à leur frais et de leur responsabilité.

Télévision/Wi-Fi

Le service de télévision et de Wi-Fi est offert à toutes les personnes hébergées. Le forfait de base offert à tous, avec le fournisseur de services de Bell, est au coût de 35\$/mois.

La chambre comprend la télévision (écran plat).

Le code Wi-Fi est disponible auprès de la réception pour les personnes hébergées et leurs proches.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Entretien ménager

L'entretien des locaux, des meubles et du réfrigérateur est assuré par l'établissement de façon régulière et responsable. Il est également fait au besoin.

En revanche, le contenu du réfrigérateur (vérification des denrées périssables) est à la charge de la famille.

Air climatisé

L'air climatisé est généralement en fonction du 15 mai au 15 octobre.
Il y a un système central de climatisation au sein du Pavillon Claude et Denyse.

Salon de Coiffure

Un salon de coiffure pour hommes et femmes est aménagé au CHSLD Manoir Harwood. Les heures d'ouvertures du salon de coiffure peuvent varier, vérifier auprès de la réception pour connaître l'horaire en vigueur.



Les prix pour les services du salon de coiffure sont disponibles auprès de la coiffeuse directement et vous seront facturés par le Manoir Harwood sur une base mensuelle.

Guide d'accueil des personnes hébergées

La vie spirituelle

Nous offrons aux personnes hébergées la possibilité de regarder la messe à la télévision chaque dimanche matin à 10h. La visite d'un prêtre avec une messe est prévue à l'horaire deux fois par mois ainsi que le chapelet (celui-ci est fait une fois par semaine).



Il est à noter que votre famille ou autres parents et amis sont les bienvenus à la messe.

Pour faire appel à l'aumônier, vous pouvez vous adresser à la Responsable des Loisirs ou directement à l'aumônier.

Votre médication

Les médicaments sont prescrits par le médecin du centre d'hébergement, vous n'avez pas de démarches extérieures à faire pour les recevoir. Nous nous occupons de remplir la prescription qui vous est remise lors d'une consultation extérieure.

Votre dossier



Le dossier médical est un outil essentiel pour tous ceux qui vous prodiguent des soins et des traitements. Puisque l'information que l'on y retrouve est confidentielle, vous seul pouvez en autoriser la divulgation, ou votre représentant légal en cas d'incapacité.

L'information au centre d'hébergement

Plusieurs sources d'informations sont à votre disposition au centre d'hébergement tels que : les écrans d'affichage aux étages, ainsi qu'à l'administration, vous communiquent une information régulière au sujet des activités qui ont lieu.

Les frais d'hébergement

Les frais d'hébergement pour la clientèle CHSLD sont fixés par la RAMQ et sont de 2242.20\$ mensuel pour l'année 2026. Les mensualités pour les personnes hébergées CHSLD sont revues annuellement.

<https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/hebergement-etablissement-public>

Le mandat de protection

C'est un document **officiel** grâce auquel vous, en tant qu'adulte en possession de toutes vos facultés, désignez une ou plusieurs personnes pour prendre soin de vous ou de vos biens, si vous devenez incapable de le faire vous-même de façon temporaire ou permanente. Dans ce document, vous précisez à titre de **mandant** l'étendue des pouvoirs de ces personnes, appelées **mandataires** par le Code civil du Québec.

Si vous avez complété un mandat, merci de l'apporter afin d'en joindre une copie à votre dossier. Si vous désirez compléter un mandat de protection, vous pouvez en discuter avec votre travailleuse sociale.

Mesures de protection :

- Lorsqu'une personne vit une difficulté et souhaite être accompagnée par un proche dans sa prise de décision et dans l'exercice de ses droits, elle peut bénéficier de la **mesure d'assistance**. La personne doit comprendre la portée de cette mesure et être capable d'exprimer ses volontés et ses préférences. Le proche reconnu comme assistant pourra être l'intermédiaire de la personne vivant une difficulté auprès d'organismes, d'entreprises et de professionnels. Il ne s'agit pas d'une procédure judiciaire :
- Lorsqu'une personne est déclarée inapte et qu'elle a besoin d'être représentée pour un acte précis, elle peut se prévaloir de la **mesure de représentation temporaire** :
- Lorsqu'une personne a été déclarée inapte et qu'elle a besoin d'être représentée pour l'exercice de plusieurs droits, la mesure de protection requise est la tutelle :
- Lorsqu'une personne a été déclarée inapte et qu'elle a rédigé un mandat de protection, on procède à l'homologation de son mandat.

Les sorties et les visites

Il va de soi que les sorties à l'extérieur du centre d'hébergement sont permises en tout temps. Pour votre sécurité, il est toutefois nécessaire d'informer le personnel de vos déplacements extérieurs avant de quitter le centre et en y revenant.

Si un accompagnement est requis pour les visites médicales ou dentaires ou pour les problèmes de santé non urgents, la famille ou les répondants sont les personnes privilégiées. Toutefois un membre de notre équipe pourra accompagner votre proche au besoin. Les frais de transports pour les visites médicales sont assumés par le centre. Pour toutes autres sorties non-médicales, elles devront être assumées par la famille.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Un service de transport adapté peut être disponible dans votre région pour vos déplacements moyennant certains frais (sorties, loisirs, etc.).

Aussi, les personnes hébergées peuvent recevoir la visite de parents et amis, ils sont les bienvenus au centre d'hébergement. Les heures de visites sont de 8:00h à 20:00h.

Des salles communes sont disponibles pour les visites au 3^{ème} étage pour le pavillon Claude et aux salons des unités de vie du pavillon Denyse.

Cependant, les visites peuvent être suspendues dans le cas où la santé ou la sécurité des personnes hébergées ou des visiteurs, pourraient être affectées ou encore lorsque les visites interfèrent avec le bon déroulement de l'organisation du travail.

Aucune vente n'est permise par les visiteurs dans l'établissement.

Les personnes hébergées peuvent s'absenter du CHSLD quand bon leur semble, sauf s'il y a avis médical et/ou administratif contraire, la direction doit toujours être avisée.

Lors du départ ou du décès de votre proche

Il est requis de bien vouloir vider la chambre dans les 24h suivant le départ ou le décès de votre proche, dans le but de permettre le plus rapidement possible l'admission d'une autre personne hébergée qui est en attente. Vous êtes responsable de retirer tous les effets personnels, équipements et ameublements que vous auriez apportés à l'arrivée de votre proche.

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration².



² Si des raisons impérieuses vous empêchaient de remplir vos obligations à ce niveau, veuillez nous aviser et prendre un arrangement avec la direction.

PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

M. Jean Pinsonneault

200, boul. Brisebois, Châteauguay (Québec) J6K 4W8
Tél. : 450-699-2425, poste 2462 ou au 1-800-700-0621

Courriel : insatisfactions-plaintes.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

Vous avez des questions ou souhaitez obtenir plus d'informations :

- N'hésitez pas à communiquer avec un des membres du comité ou un représentant du CHSLD Manoir Harwood
- Le numéro de téléphone à composer : 450-424-6458.

Veillez retrouver toutes les informations supplémentaires et le détail de la procédure ci-joint dans la pochette avec le formulaire de plainte à compléter.

COMITÉ DES USAGERS

Afin d'assurer la qualité de nos services et de s'assurer que nous répondons, le mieux possible aux besoins et aux attentes de nos personnes hébergées, nous avons mis sur pied un comité des usagers.

Le comité des usagers est composé d'au moins cinq membres élus à la réunion générale du mois de juin et dont la majorité doit, dans la mesure du possible, être constituée de personnes hébergées ou de leurs représentants.

Rôles et fonctions :

- Renseigné sur vos droits et vos obligations
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des personnes hébergées et évaluer le degré de satisfaction des personnes hébergées à l'égard des services
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des personnes hébergées ou à la demande d'une personne hébergée ses droits et ses intérêts en tant que personne hébergée

Guide d'accueil des personnes hébergées

- Accompagner et assister sur demande une personne hébergée dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte
- Vous avez des questions? Communiquer avec le président du comité des usagers au 450-424-6458

COMITÉ MILIEU DE VIE

La philosophie d'intervention du CHSLD Manoir Harwood fait la différence entre un milieu de soins et d'hébergement et un véritable milieu de vie. Un comité Milieu de vie a été mis en place en juillet 2014 pour s'assurer de l'avancement constant de la qualité. Vous pourrez voir le feuillet explicatif du comité dans la pochette d'accueil.

Mandat du comité milieu de vie dans les CHSLD

- Connaître et comprendre les besoins, les attentes et la satisfaction des personnes hébergées.
- S'approprier les normes de qualité attendues et travailler avec celle-ci.
- Analyser les résultats découlant des plans d'amélioration suite aux sondages et aux visites ministérielles.
- Élaborer le plan d'amélioration de la qualité du Milieu de vie en conformité avec les objectifs à atteindre, les priorités organisationnelles de la direction et les orientations ministérielles milieu de vie
- Assurer le suivi des plans d'amélioration suite aux sondages et aux visites ministérielles.
- Soumettre annuellement des preuves des améliorations apportées.
- Contribuer à la recherche de solutions et d'idées innovantes permettant l'amélioration de la qualité du milieu de vie.

ZOOTHÉRAPIE ET ANIMAUX DE COMPAGNIE

Au CHSLD Manoir Harwood, nos personnes hébergées peuvent bénéficier de la zoothérapie. C'est une intervention qui s'exerce sous forme individuelle ou de groupe à l'aide d'un animal familier soigneusement sélectionné et entraîné. L'animal est introduit par un intervenant qualifié auprès d'une personne, en vue de susciter des réactions, visant à maintenir ou améliorer son potentiel cognitif, physique, psychologique ou social.

FRÉQUENCE : 1 fois par mois.

CLIENTÈLE CIBLE : L'ensemble de la clientèle qui a un intérêt pour cette activité et n'ayant pas de contre-indication au contact d'un animal.



ANIMAUX DE COMPAGNIE :

Les animaux de compagnie, qui ne sont pas accompagnés par un intervenant reconnu pour l'activité de zoothérapie, ne sont pas autorisés dans l'établissement par mesure de sécurité pour les personnes hébergées et les employés.



BÉNÉVOLAT



Nous sommes toujours à la recherche de nouvelles personnes qui aimeraient offrir un peu de temps et d'amitié aux personnes hébergées du CHSLD Manoir Harwood.

Votre sourire, votre écoute, et le temps que vous accordez à nos personnes hébergées ne pourront être remplacés par aucune technique. Ce que vous donnerez avec votre cœur ne sera jamais remplaçable. On peut aisément quantifier le temps requis pour chacune des actions infirmières, mais l'ensemble des besoins d'ordre spirituel, affectif et social n'est pas mesurable.

En retour, vous recevrez l'amitié de nos personnes hébergées, le partage de leur expérience et surtout la joie inexprimable d'avoir fait plaisir à quelqu'un.

Aucun minimum de temps n'est demandé, car votre seule présence apportera une grande chaleur humaine auprès d'eux.

Si vous manifestez un intérêt pour le bénévolat, s'il vous plaît vous référez à la responsable milieu de vie : 450-424-6458 ext. 2501



NOS COORDONNÉES

CHSLD MANOIR HARWOOD DE VAUDREUIL-DORION

Tél. : 450-424-6458

CHSLD SOULANGES DE COTEAU-DU-LAC

Tél. : 450-763-0504

Nous aimerions vous présenter les personnes-ressources auxquelles vous pourrez vous référer en cas de besoin :

Directeur général	M. Jean-François Blanchard
Directrice des soins infirmiers	Mme Roanne Tabao
Directrice des services auxiliaires	Mme Nadine Lachance
Directrice des services financiers	Mme Julie Lefebvre
Chef du service alimentaire	M. Marc Ngoviky Mme Annie Corriveau
Travailleuse sociale	Mme Karina Diaz Mme Mélanie Sterner
Éducatrices spécialisées	<i>Mme Sabrina Tremblay – en congé de maternité</i> Mme Laura Campobassi
Infirmière Consultante en soins palliatifs et de fin de vie	Mme Claudine Pothier
Responsable milieu de vie	Mme Angélique Larose
Technologue en physiothérapie	M. Jérémy Amano
Responsable des loisirs	Mme Alexia Desmarais

ANNEXE 1

Aide-mémoire

Les vêtements

Pour personnes hébergées non alitées



Voici une liste des effets personnels que nous vous suggérons d'apporter avec vous pour couvrir une période d'au moins sept jours ou selon les recommandations de l'intervenant pivot.

MADAME

- Soutien-gorge ou camisoles (pas trop serrées);
- Pantalons lavables;
- Blouses;
- Culottes (sous-vêtements);
- Robes;
- Chandails manches courtes/longues;
- Vestes ou châles;
- Capris.

MONSIEUR

- Camisoles;
- Chandails à manches courtes/longues;
- Sous-vêtements;
- Pantalons lavables;
- Chemises selon saison;
- Cravates si besoin;
- Rasoir
- Lotion après-rasage
- Vestes

| Guide d'accueil des personnes hébergées

POUR TOUS

- Pyjamas;
- Chemises de nuit selon saison;
- Robe de chambre;
- 2 paires de pantoufles lavables **antidérapantes**;
- 7 paires de bas minimum (pas trop serrés et blanc de préférence);
- 1 paire de souliers de marche **antidérapantes**;
- 1 paire de bottes;
- Gants, foulards;
- Chapeaux selon saison;
- Manteaux selon saison;
- Porte-dentier;
- Brosse à cheveux, peigne;
- Produits de beauté;
- Miroir de table;
- Parfum.

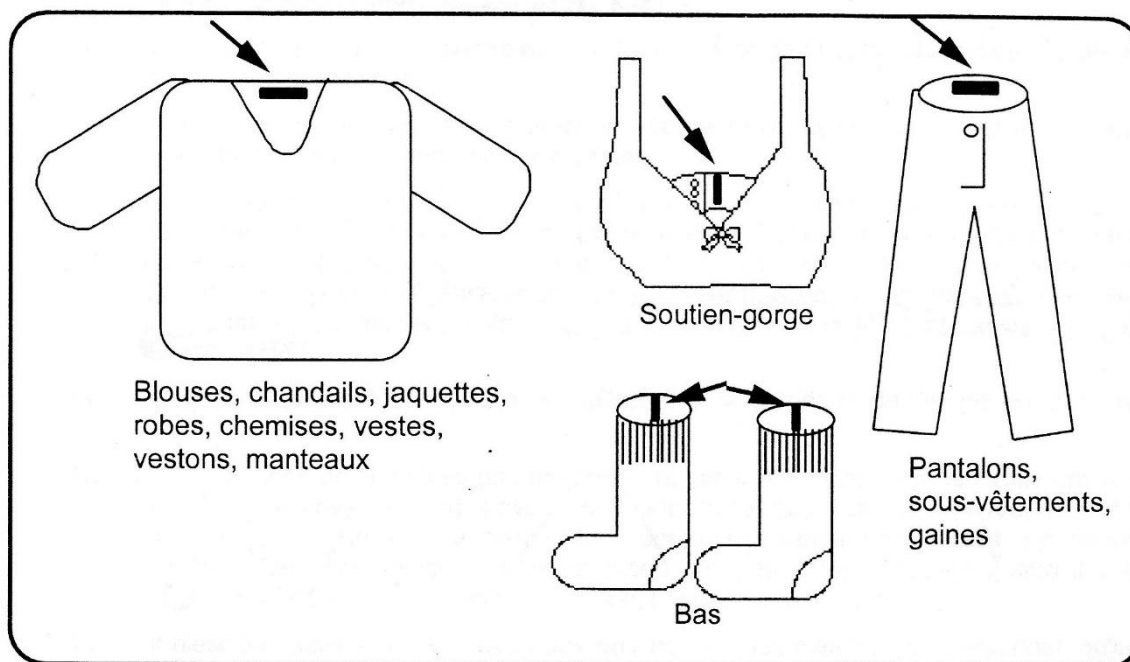
Il est possible que l'intervenant pivot vous recommande des vêtements adaptés selon votre condition physique.

Guide d'accueil des personnes hébergées

Permettez-nous de vous faire part de quelques observations au sujet de vos vêtements, de vos effets personnels et quelques règlements. Nous sommes assurés que vous comprendrez le bien-fondé de ces remarques.

1. Chaque pièce de vêtements doit être identifiée avec le nom de famille de la personne hébergée à un endroit précis de façon à faciliter son identification au moment du pliage.

Exemples : (ex. : les deux bas doivent être identifiés).



2. Nous recommandons que le linge que vous apportez soit lavable dans les machines du centre. Sinon, votre famille ou vos proches devront prendre la responsabilité du nettoyage ou du lavage de vos vêtements.

À noter que la famille est responsable du lavage des vêtements jusqu'à ce qu'ils soient tous étiquetés, ceci pour éviter les pertes potentielles. Le centre n'est pas responsable des vêtements perdus.

3. Tous vos vêtements doivent être obligatoirement identifiés afin d'éviter qu'ils ne soient égarés au moment de l'entretien. Nous préconisons que vous vous occupiez de faire exécuter les travaux de couture. Si cela vous est totalement impossible, le service de couture de l'établissement pourra être envisagé **moyennant des coûts que vous devrez assumer**.

Guide d'accueil des personnes hébergées

4. Nous vous recommandons également que tous les biens personnels vous appartenant (prothèses dentaires, appareils électriques ou autres) portent une inscription gravée qui nous permettent de les identifier.
5. Lorsque vous ne désirez pas porter vos bijoux ou utiliser vos objets de valeur, les remettre à votre famille ou à vos proches.
6. Toutes les chambres de personnes hébergées sont déjà meublées. Elles comprennent :
 - Fauteuil inclinable avec élévation des membres inférieurs et tablettes intégrées.
 - Réfrigérateur
 - Télévision
 - Chaises pliantes pour visiteurs

La personnalisation de votre chambre est importante. La présence d'éléments décoratifs au mur est fortement encouragée. Toutefois, l'ajout d'items au sol doit être approuvé par l'équipe.

7. Les appareils électriques tels : réchaud, fer à repasser, grille-pain, radiateur électrique, four micro-onde, couverture chauffante, etc. sont interdits dans les chambres. Le réfrigérateur, le ventilateur, la lampe sont acceptés, et ce, en autant qu'ils soient conformes aux standards requis par l'établissement. Nous nous réservons le droit de les interdire si un problème survenait ou si l'utilisation était faible.
8. Vous devez prendre un rendez-vous avec le service de la comptabilité pour ce qui a trait à l'aspect financier.
9. Vous n'êtes pas autorisé à vous procurer et/ou à utiliser des médicaments autres que ceux approuvés par le CHSLD Manoir Harwood.
10. Rendez-vous médicaux : dans le cas où vous auriez à vous déplacer vers d'autres établissements de santé pour des examens médicaux prescrits par le médecin, il est fortement recommandé qu'un de vos proches vous accompagne lors de votre rendez-vous.
11. Il n'est pas permis de faire des dons ou cadeaux aux membres du personnel, qu'ils soient syndiqués ou cadres.
12. Le CHSLD Manoir Harwood fournit des cintres en plastique à toutes les nouvelles personnes hébergées. Si vous souhaitez davantage de cintres, vous pouvez en amener, mais nous vous demanderons de vous assurer que ceux-ci sont en plastique. Les cintres comprenant du métal sont dangereux et sont donc interdits pour des raisons de sécurité.

Les cintres fournis par le Manoir Harwood doivent être laissés dans la chambre lors du départ de la personne hébergée, le cas échéant **des frais vous seront ajoutés.**



Malgré toutes les précautions, nous devons vous informer que le CHSLD Manoir Harwood ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte, du vol ou des bris de vos effets personnels. Nous vous recommandons de ne pas garder des biens de grande valeur, ni de somme d'argent importante dans votre chambre.

ANNEXE II

Loi anti-tabac

RÈGLES COMPLÉMENTAIRES AUX RÈGLES GÉNÉRALES POUR CERTAINS LIEUX :

Dans un lieu occupé par une personne hébergée dans un centre hospitalier, un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou un centre de réadaptation.

1. Il est possible à la discrétion de l'administration, d'aménager ou de maintenir dans ces lieux un fumoir (conforme aux normes) **utilisé uniquement par les personnes hébergées;**
2. Un usage raisonnable du tabac sera possible de **7h à 23h** chaque jour
3. **L'usage du tabac au lit est interdit en tout temps;**
4. À chaque jour tous vos articles de fumeur doivent être remis au personnel soignant en tout temps. Ils vous seront remis au moment de votre utilisation.
5. Ces conditions d'utilisation du tabac doivent être appliquées en tout temps par la personne hébergée. Un non-respect se traduira par une interdiction de l'usage du tabac.
6. Les visiteurs ne sont pas autorisés à fumer à l'intérieur de l'établissement.
7. Il est interdit de fumer à l'extérieur dans un rayon de 9 mètres de toute porte communiquant avec ces lieux. Toutefois, si ce rayon ou une partie de ce rayon excède la limite du terrain sur lequel cette installation est située, l'interdiction de fumer s'applique uniquement à cette limite;
8. **Seules les personnes hébergées** ont le droit de fumer à l'intérieur d'un rayon de 9 mètres de toute porte communiquant avec l'établissement. Par mesure de sécurité, en tout temps, les balcons sont considérés comme des endroits non-fumeurs.

ANNEXE III

Comment désinfecter vos mains



1

Prenez un peu de produit antiseptique (liquide, gel ou mousse).



2

Frottez le bout des doigts.



3

Frottez l'intérieur des mains et les pouces.



4

Frottez entre les doigts.



5

Frottez l'extérieur des mains.

FROTTEZ LES MAINS JUSQU'À CE QU'ELLES SOIENT SÈCHES, SANS UTILISER DE PAPIER ESSUIE-MAINS.

Québec.ca

Votre
gouvernement

Québec

Le lavage des mains, simple et efficace!



1 MOILLER



2 SAVONNER



3 FROTTER DE 15
À 20 SECONDES



4 NETTOYER
LES ONGLES



5 RINCER



6 SÉCHER



7 FERMER AVEC
LE PAPIER

Québec.ca

Votre
gouvernement

Québec

19-07-09A © Gouvernement du Québec, 2013