

# Bienvenue au Jeffery Hale

Votre résidence, votre milieu de vie

---

## Guide d'accueil des résidents et de leurs proches



**Louis Hanrahan**  
Directeur général



**Mario Soucy**  
Directeur général adjoint



**Jennifer Hobbs Robert**  
Directrice des  
soins infirmiers  
et de la qualité

Chers résidents<sup>1</sup>,

Chers membres de la famille, chers amis, chers aidants naturels<sup>2</sup>,

C'est avec grand plaisir que nous vous accueillons au Jeffery Hale, un centre d'hébergement et de soins de longue durée faisant partie du réseau de la santé. Afin que votre milieu de vie soit agréable, notre personnel professionnel et nos bénévoles feront tout leur possible pour créer une ambiance chaleureuse et accueillante.

Notre souhait le plus cher est que vous soyez confortables et en sécurité. C'est pourquoi nous sommes fiers de vous offrir ce guide qui présente des renseignements portant sur la gamme des services adaptés à vos besoins. Pour plus de détails, n'hésitez pas à vous adresser à nos différents intervenants.

Bonne lecture et bienvenue chez vous!

<sup>1</sup> Un seul genre (habituellement le masculin) est utilisé dans ce document, simplement pour alléger le texte.

<sup>2</sup> Le terme *aidant naturel* désigne toute personne significative pour le résident, tel un membre de la famille ou un proche.



# Table des matières

---

## Guide d'accueil des résidents et de leurs proches

### L'organisation du Jeffery Hale

---

1. Notre histoire		5
2. Notre mission		7
3. Notre code d'éthique		8
4. Notre approche		8
5. Les services administratifs et la gestion de vos affaires		11
	5.1	Les heures d'ouverture de nos bureaux 11
	5.2	Les frais d'hébergement 11
	5.3	Le compte en fidéicommiss 12
	5.4	La désignation d'un procureur et d'un exécuter 12
	5.5	Le mandat d'inaptitude et son homologation 12
	5.6	La Fondation des Amis du Jeffery Hale 13
6. La sécurité	6.1	Les mesures de sécurité 14
	6.2	La prévention des infections 14
	6.3	La gestion des risques 15
	6.4	Les mesures de contrôle 16
	6.5	La sécurité des résidents : la responsabilité de tous 16
	6.6	En cas d'accident ou d'urgence médicale 17

### Les intervenants au Jeffery Hale

---

7. Le commissaire à la qualité		19
8. Les services professionnels		20
	8.1	L'équipe interdisciplinaire 20
	8.2	Les soins infirmiers 21
	8.3	Les soins de santé et les soins personnels 21
	8.4	Les services médicaux 21
	8.5	Les services pharmaceutiques 22
	8.6	Les services de nutrition clinique 22



8.7	Les services d'ergothérapie	23
8.8	Les services de physiothérapie	23
8.9	Le soutien psychosocial	24
8.10	Les services d'animation	24
8.11	Le service de pastorale	25
8.12	Les soins dentaires	25
8.13	Les soins des pieds	25
8.14	Les soins visuels	26
9.	Les services privés d'accompagnement	26
10.	Les bénévoles	26
11.	Les représentants des résidants	27
11.1	Le Comité des résidants	28
11.2	Le Comité des usagers	28

## L'arrivée au Jeffery Hale

---

12. La première journée	12.1 Les personnes à rencontrer	29
	12.2 La prise de photos	30
13. Ce qu'il faut apporter	13.1 Vos vêtements	30
	13.2 Vos effets personnels	31
	13.3 Un aide-mémoire pour préparer l'hébergement	32
	13.4 Des suggestions si vous êtes une femme	33
	13.5 Des suggestions si vous êtes un homme	34
14.	Votre chambre, votre chez-vous	35
15.	L'adaptation à la résidence	37

## Le séjour au Jeffery Hale

---

16.	Les droits et les responsabilités des résidants et des proches	41
17. Les visites	17.1 La réservation d'une salle pour un événement spécial	42
	17.2 Les animaux	42



18. Les attentes à l'égard de la famille et des proches		43
	18.1 Les rendez-vous médicaux à l'extérieur	43
	18.2 Des suggestions d'activités à faire lors de vos visites	43
	18.3 L'unité de vie familiale	44
19. Les repas		45
20. Les commodités	20.1 La cafétéria	46
	20.2 Le <i>Café croissant</i>	46
	20.3 Le salon de coiffure	46
	20.4 Le courrier	47
	20.5 Les journaux	47
	20.6 Le téléphone	47
	20.7 La télévision et la câblodistribution	48
	20.8 Le lavage des vêtements	48
	20.9 Le nettoyage à sec	48
	20.10 La friperie	49
	20.11 Le stationnement	49
	20.12 Les taxis	49
	20.13 Le transport adapté	49
	20.14 Le fauteuil roulant motorisé	50
21. Les consignes	21.1 Les absences temporaires	50
	21.2 L'usage du tabac	51
	21.3 Les pourboires	51
	21.4 L'entretien ménager	51

## La fin de vie au Jeffery Hale

---

22. Les niveaux d'intervention	53
23. Les désirs de fin de vie	54
24. Le don d'organes	54
25. La préparation aux funérailles	55



# R Remerciements

---

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont collaboré à la préparation de ce guide, particulièrement :

**M. Alain Côté**, résidant

**Mme Lucie Desmeules**, conseillère cadre en milieu de vie

**Mme Claire Desroches**, bénévole

**Mme Christine Noëbert**, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

**Mme Colette Racine**, résidante

**Mme Julie Roberge**, travailleuse sociale

**M. Pierre Robitaille**, bénévole et proche

**Mme Helen Walling**, consultante





Le milieu de vie au Jeffery Hale est un milieu où l'approche humaine est au cœur de notre raison d'être.



## 1. Notre histoire<sup>3</sup>

---

L'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's est né en 2007 de l'intégration de deux institutions qui offraient, depuis environ 150 ans, des services à la communauté d'expression anglaise de la grande région de Québec.

En 1856, le révérend père Bernard McGauran fonde le Saint Brigid's Home, refuge pour les immigrants, les veuves et les orphelins irlandais. Quelques années plus tard, en 1865, M. Jeffery Hale lègue par testament une somme destinée à la fondation d'un hôpital pour la population protestante, principalement anglophone. De confessions religieuses différentes, les deux hommes n'en partagent pas moins des qualités importantes : une remarquable clairvoyance et une vision commune de la compassion et de l'entraide.

En 1867, le *Jeffery Hale's Hospital* voit le jour au 2, rue Saint-Olivier, ancienne maison de M. Hale. En 1873, les enfants y sont admis, une annexe pour les contagieux est construite et l'hôpital compte alors 31 lits. À partir de 1891, on y reçoit des marins malades.

En 1901, l'hôpital inaugure officiellement ses nouveaux locaux au 5, rue Saint-Cyrille, sur un terrain acquis de la communauté religieuse des Augustines. La même année, une école pour les infirmières voit le jour, la première dans la ville de Québec; elle fermera ses portes en 1970 après avoir formé 1285 diplômées.

La spécialisation de la médecine se concrétise au *Jeffery Hale's Hospital*. En 1906, le laboratoire clinique de pathologie et la radiologie deviennent des départements. Le Bureau médical est formé en 1913. Puis, on se spécialise en anesthésie (1910), en urologie (1920), en pédiatrie (1930) et en cardiologie (1950).

<sup>3</sup> Sources : «L'histoire peu connue de l'Hôpital Jeffery Hale» dans *Le Soleil*, Édition du mercredi 14 mars 1979, page G1 et *Guide des archives hospitalières de la région de Québec 1639-1970*, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, site : [www.banq.qc.ca/ressources\\_en\\_ligne/instruments\\_rech\\_archivistique/hopitaux/hale.html](http://www.banq.qc.ca/ressources_en_ligne/instruments_rech_archivistique/hopitaux/hale.html)



Dès les premières années du XX<sup>e</sup> siècle, des catholiques y sont admis, en autant qu'ils paient pour leurs services. Puis, en 1911, du personnel catholique est engagé. En 1954, le *Jeffery Hale's Hospital* est un établissement anglophone dirigé par des protestants, desservant une clientèle principalement catholique et ayant un personnel composé d'une minorité (tout de même importante) de francophones.

En 1956, l'hôpital déménage à nouveau pour occuper son emplacement actuel. En 1961, il compte 161 lits et 31 berceaux. Depuis 1996, l'hôpital assume une vocation de centre d'hébergement pour personnes âgées.

Au fil du temps, l'Hôpital Jeffery Hale s'est développé grâce à de nombreux donateurs de la communauté anglophone, mentionnons notamment: Sir William Price, Ms. J. F. Turnbull, Dr. James Douglas, Sir John Hamilton, Mr. Frank W. Ross.

En 2002, le Saint Brigid's Home et le Jeffery Hale se regroupent afin de mieux coordonner les services offerts à la communauté anglophone de la région de Québec. Ils demeurent deux établissements distincts, tout en étant dirigés par un même conseil d'administration.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007, le Saint Brigid's Home, le Jeffery Hale et les Services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale unissent leurs destinées pour créer un nouvel établissement, lequel porte le nom officiel de:

***Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's.***

### **Reconnaissance du milieu**

Notre établissement est reconnu pour l'innovation et l'excellence de ses services. Le Jeffery Hale a reçu en 1998 le prix spécial du jury Persillier-Lachapelle pour l'innovation. Le Saint Brigid's Home, quant à lui, s'est mérité en 2002 deux prix de l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec: le prix Qualité et le prix Fonds d'innovation.





## 2. Notre mission

---

Bien que ce nouvel établissement soit géré par un seul conseil d'administration, les services de santé et les services sociaux continuent d'être fournis aux deux sites. Leurs missions respectives sont reconnues par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Au site du Saint Brigid's Home, on poursuit la mission de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Quant au site du Jeffery Hale (qu'on appelle familièrement le *Jeff*), on y poursuit une triple mission :

- celle de centre hospitalier (CH), où sont offerts notamment les services d'urgence, les services ambulatoires et les services gériatriques actifs;
- celle des services de type CLSC, offerts par les services communautaires de langue anglaise Jeffery Hale, dont le soutien à domicile et le centre de jour;
- celle de centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Le secteur CHSLD du *Jeff* peut accueillir 102 résidents, soit des adultes en perte d'autonomie. Le milieu que nous offrons leur permet de vivre dans une atmosphère familiale en toute sécurité.

Plus concrètement, notre mission se traduit ainsi :

- Nous considérons chaque individu dans sa dimension globale, tributaire de besoins biologiques, physiologiques, sociaux, culturels, linguistiques et spirituels.
- Nous entendons accomplir notre mission de service en prodiguant des soins de santé de qualité dans un

environnement enrichissant afin que la qualité de vie ainsi créée permette à nos résidants d'évoluer au meilleur de leurs capacités, tant aux plans physique et émotif que spirituel.

- Nous sommes conscients du fait que la qualité des soins reçus dépend directement des individus qui donnent ces soins. Par conséquent, nous nous attendons à ce que notre personnel approche chaque résidant avec compassion, compréhension et professionnalisme.
- Nous reconnaissons notre position de chef de file au sein de la communauté anglophone et de la population en général. Pour cette raison, nous visons l'excellence dans toutes nos entreprises, notamment en ce qui a trait à l'introduction de moyens innovateurs pour améliorer la qualité de vie de tous ceux qui bénéficient de nos services.

### 3. Notre code d'éthique

---

Le code d'éthique de notre établissement se trouve en annexe. C'est un guide qui dirige et précise les conduites attendues de tous (personnel, résidants et proches).

### 4. Notre approche

---

Pour que la vie continue: un milieu de vie adapté, chaleureux et de qualité!

Votre vie se poursuit au *Jeff*. C'est pourquoi nous nous efforçons d'en faire un endroit chaleureux pour vous et vos proches, un milieu qui respecte vos besoins, vos goûts et vos habitudes de vie.

## Un milieu de vie

Nous croyons que la qualité d'un milieu de vie repose en grande partie sur la qualité des relations humaines. C'est d'ailleurs pour adapter nos interventions que nous portons une attention particulière à connaître votre histoire de vie.

Le concept « milieu de vie » propose une philosophie d'intervention basée sur une réponse adaptée le plus possible à vos besoins et à vos désirs. Évidemment, cette réponse tient compte des contraintes de la vie en groupe, de l'organisation du travail et des ressources disponibles. Le milieu de vie laisse place à une concertation entre les résidents, leur famille et les intervenants lors des processus de décision. L'approche est personnalisée pour un respect de la différence, et tient compte du contexte de vie communautaire qui implique que les partenaires assument leur part de droits et de responsabilités les uns envers les autres.

Votre nouveau milieu de vie, c'est :

- la présence d'une équipe compétente, dynamique et engagée,
- l'assurance d'être chez vous en confiance et en sécurité,
- l'avantage de profiter de plusieurs services et activités dans un même lieu,
- le respect de votre opinion,
- l'engagement au respect des droits de chacun.

Le *Jeff* possède une longue tradition de qualité des soins et de qualité de vie. L'entraide et la compassion animent les membres du personnel. En 2003, un comité Qualité de vie a été mis sur pied afin de réfléchir à nos pratiques envers notre clientèle.

« Le milieu de vie au Jeffery Hale est un milieu où l'approche humaine est au cœur de notre raison d'être. Les assises de cette approche sont le respect, la souplesse, une attitude d'ouverture et le souci d'offrir une qualité de vie, de soins et de services. Au *Jeff*,



nous sommes fiers de notre milieu qui favorise l'épanouissement, la réalisation de soi et le bien-être de tous.»

Telle est la vision que se donne le comité Qualité de vie au *Jeff* pour les prochaines années. Une vision est une piste à suivre jusqu'à un point précis. Elle est projetée dans le futur et c'est ce que nous souhaitons réussir chaque jour de mieux en mieux.

### **La méthodologie des soins Gineste-Marescotti**

Nous sommes en recherche constante d'approches pouvant améliorer la qualité de vie de nos résidents et de notre personnel. L'approche Gineste-Marescotti est l'une d'elles et la majorité de nos intervenants ont reçu une formation à cet effet.

L'approche Gineste-Marescotti se présente comme celle de la philosophie de l'humanité. Ses auteurs défendent l'importance d'humaniser les soins, autant pour le bien-être de la personne soignée que pour le bien-être de la personne soignante. Les soins sont intégrés aux activités. Les sens y sont utilisés de manière importante pour établir le contact avec les personnes. On redonne la parole aux gestes.

### **Principes retenus relatifs à l'approche Gineste-Marescotti<sup>4</sup>**

- *Prendre soin* suppose la rencontre de deux « humanités » : celle du soignant et celle du soigné. Dispenser des soins de meilleure qualité aux résidents améliore la qualité de vie et l'estime de soi des soignants.
- Lorsqu'on dispense des soins, il est important d'utiliser au moins deux des trois sens que sont le toucher, le regard et la parole.

<sup>4</sup> Pierre POULIN, « Prendre soin de soi en prenant soin des autres, Conférence d'Yves Gineste (France) » dans *Objectif Prévention*, Vol. 24, n° 1, 2001



- Il faut toujours chercher à établir le contact avec une personne, même lorsque celle-ci ne semble plus vivre dans la réalité.
- Il ne faut pas faire un geste à la place d'un résident qui est capable de le faire.

## 5. Les services administratifs et la gestion de vos affaires

---

Le personnel de nos services administratifs se fait un plaisir de vous assister dans la gestion de vos finances personnelles.

### 5.1 Les heures d'ouverture de nos bureaux

Les bureaux de nos services administratifs sont ouverts **du mercredi au vendredi**, entre **8 h et 12 h** et entre **13 h et 15 h 30**.

Pour tout besoin particulier, vous pouvez prendre rendez-vous en téléphonant.

### 5.2 Les frais d'hébergement

Votre contribution financière mensuelle est déterminée par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) après l'analyse de votre dossier. Le coût tient compte des points suivants :

- la catégorie de chambre que vous occupez (privée ou semi-privée)<sup>5</sup>,
- votre situation financière et celle de votre conjoint le cas échéant (revenus, biens et épargnes).

<sup>5</sup> Si, pour une raison clinique ou médicale, il est nécessaire que vous occupiez une chambre privée, vous devez en assumer les frais établis par la RAMQ.



Votre contribution financière est exigible le jour de votre admission et, par la suite, elle doit être versée à l'établissement le premier jour de chaque mois par paiement préautorisé.

Nous pouvons vous expliquer les calculs utilisés, mais vous pouvez aussi consulter le site Web de la RAMQ<sup>6</sup>.

### 5.3 Le compte en fidéicommiss

Si vous le désirez, vous pouvez ouvrir un compte en fidéicommiss au *Jeff*, lequel ressemble à un compte de banque. Ce compte peut être utile pour régler vos menues dépenses, puisque vous pouvez y retirer de l'argent au besoin, par exemple pour payer la coiffeuse ou des articles à la boutique. Ainsi, vous n'avez pas à garder de gros montants en votre possession.

### 5.4 La désignation d'un procureur et d'un exécuter

Il est important de désigner des personnes qui agiront pour vous à titre de **procureur** et d'**exécuter**. Pensez également à identifier des substituts.

Dès que possible, transmettez leurs noms à l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie et à un représentant des services administratifs. Nous conservons ces renseignements dans votre dossier. N'oubliez pas de nous aviser de tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone de ces personnes.

### 5.5 Le mandat d'inaptitude et son homologation

Le **mandat d'inaptitude** est un document officiel par lequel vous, en tant qu'adulte en possession de toutes vos facultés, désignez une ou plusieurs personnes pour prendre soin de vous et de vos biens si vous devenez incapable de le faire vous-même, de façon temporaire ou permanente. Dans ce document,

<sup>6</sup> <http://www.ramq.gouv.qc.ca>

Dans le moteur de recherche du site, cherchez « adultes hébergés » ou « outil de calcul ».



vous précisez, à titre de **mandant**, l'étendue des pouvoirs de ces personnes appelées **mandataires**. En cas d'inaptitude, cette ou ces personnes devraient donc vous protéger, vous représenter et accomplir les volontés que vous avez exprimées dans votre mandat<sup>7</sup>.

L'**homologation** est la procédure judiciaire qui constate votre inaptitude et rend **valide** votre mandat. Cette procédure (qui nécessite un certain délai) est habituellement amorcée par un avocat ou un notaire, à la demande de votre mandataire<sup>8</sup>.

Pour plus d'information, vous pouvez vous adresser à la travailleuse sociale. Vous pouvez aussi consulter le site Web du Curateur public<sup>9</sup>.

## 5.6 La Fondation des Amis du Jeffery Hale

La Fondation des Amis du Jeffery Hale a vu le jour en 1991. Depuis sa création, elle a comme mission de soutenir le Jeffery Hale par :

- un apport financier constant,
- un partenariat efficient,
- une implication dans des projets structurants,
- une visibilité assidue.

Les sommes d'argent recueillies, soit par des activités de financement, des dons réguliers ou les revenus du *Café croissant*, servent tant à des projets spéciaux qu'à l'amélioration de la qualité de vie des résidants du *Jeff*.

Informez-vous auprès des services administratifs pour connaître les différentes façons de contribuer à la Fondation ou consultez le dépliant en annexe.

<sup>7</sup> <http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/inaptitude/demarches/mandat.html>

<sup>8</sup> idem

<sup>9</sup> <http://www.curateur.gouv.qc.ca>





Vous reconnaîtrez à ce pictogramme une information relative à la sécurité dans l'établissement.

## 6. La sécurité

Nous avons à cœur la sécurité de nos résidants. À tout moment du jour et de la nuit, une infirmière chef d'équipe de votre unité de vie est en poste. Nous assurons aussi une présence constante à l'entrée de l'édifice, soit par un réceptionniste le jour, soit par un agent de sécurité la nuit.

### 6.1 Les mesures de sécurité

Nous prenons les mesures nécessaires pour que le milieu soit sécuritaire. Nous nous permettons donc d'intervenir auprès de quiconque transgresse les règlements de sécurité ou perturbe la quiétude des lieux.



Chacune des chambres est munie d'une cloche d'appel directement reliée au poste de garde. Il y a également, à la sortie de chaque unité de vie, des portes électromagnétiques qui s'ouvrent de l'intérieur à l'aide d'un code numérique.



Notre système d'alarme est relié à la firme *Protectron*, qui assure la communication avec les pompiers en cas de feu.



Les chandelles, les feux de Bengale et toute autre flamme sont formellement interdits en tout temps et en tout lieu dans la résidence.



Nous disposons d'un plan opérationnel des mesures d'urgence qui prévoit la sécurité de tous les occupants.

### 6.2 La prévention des infections



Afin de limiter le risque de transmission des infections, des mesures préventives doivent être appliquées et respectées, tant par le personnel et les résidants que les visiteurs. Ces derniers doivent porter une attention particulière aux affichettes placées aux portes des chambres des résidants, lorsqu'il y a lieu, et appliquer les précautions telles qu'indiquées.



Vous pouvez constater, à la lecture du présent guide, combien nous sollicitons votre collaboration au maintien d'une culture de sécurité dans la résidence.



Nous demandons à toute personne infectée de ne pas se présenter à la résidence. Toutefois, si la visite est incontournable, nous demandons au visiteur de discuter des précautions qui s'imposent avec l'infirmière chef d'équipe de l'unité de vie. Pour plus d'information au sujet des infections, consultez le dépliant *La prévention des infections : Consignes importantes pour les familles, les bénévoles et les visiteurs* en annexe.



Le Comité de prévention des infections regroupe des professionnels de l'ensemble de l'établissement. Sa mission est la prévention, la surveillance et la prise en charge des infections ainsi que l'amélioration des mesures nécessaires.



Toujours dans un but préventif, notre programme de vaccination prévoit l'administration du **vaccin contre l'influenza** et du **vaccin *Pneumovax***, lequel protège d'une infection à pneumocoques. Une fois l'an, à l'automne, le programme prévoit la vérification du dossier de vaccination du résidant et le renouvellement de son consentement aux vaccins. Si le résidant n'est pas apte à répondre lui-même, on demande ce consentement à son représentant.

En plus d'être administrés à tous les résidants qui y consentent, ces vaccins sont aussi offerts gratuitement aux membres de leurs familles, aux employés et aux visiteurs fréquents.

### 6.3 La gestion des risques



Le Comité de gestion des risques et de la qualité a pour mandat de traiter tous les incidents et les accidents qui surviennent dans l'établissement. Ainsi, le comité analyse tout événement malheureux et met en place des mesures correctives pour qu'il ne se reproduise plus. La directrice des soins infirmiers et de la qualité est responsable de l'application de ce mandat. Elle voit à ce que chaque événement soit déclaré, documenté et elle en assure le suivi.

Si la situation affecte (ou a affecté) votre qualité de vie, l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie doit en informer rapidement votre représentant.



## 6.4 Les mesures de contrôle



Au *Jeff*, nous sommes très soucieux et vigilants quant aux mesures de contrôle. Relevant du Comité de gestion des risques et de la qualité, un sous-comité voit au respect de la Politique sur l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle (contention physique et isolement)<sup>10</sup>.

Cette politique vise la sécurité de la personne, mais elle s'appuie à la fois sur les valeurs de respect, de liberté, de dignité, de qualité de vie et d'intégrité. Elle balise le recours à la contention physique et à l'isolement, et préconise la recherche de mesures de remplacement. Elle prévoit la protection des droits du résidant, son confort et sa sécurité, tout en visant son consentement libre et éclairé, ou celui de son représentant. Son approche est interdisciplinaire et favorise une alliance thérapeutique entre les acteurs impliqués dans la décision, soit le résidant, son représentant et les intervenants.

La politique a été développée conformément aux orientations du MSSS et aux documents légaux, telles les chartes des droits de la personne, la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec, etc.

## 6.5 La sécurité des résidents : la responsabilité de tous

Au *Jeff*, notre but est d'offrir des soins et des services de qualité et sécuritaires, à dimension humaine.

Tous les professionnels et employés se sont engagés à servir de la façon la plus sécuritaire qui soit. Chacun demeure informé et vigilant en tout temps.



En tant que proche d'un résidant, bénévole ou membre de la communauté, vous êtes un important allié dans notre quête pour assurer des soins et des services dans des conditions sécuritaires. Vous êtes vigilant et évitez toute situation qui pourrait causer du tort ou des blessures. Si vous êtes témoin

<sup>10</sup> Cette politique ne traite pas de la contention chimique.



d'un tel événement, vous le déclarez à une personne en autorité dans les plus brefs délais.

Comme résidant, vous nous aidez en collaborant activement avec votre intervenant afin de recevoir des soins sécuritaires. Vous évitez tout risque inutile.



Lorsqu'il est question de sécurité, nous accordons une très grande valeur à la transparence, à la flexibilité et à l'équité. De plus, nous cherchons toujours à apprendre de nos erreurs.

Nous comptons sur vous tous pour devenir des membres proactifs de notre «équipe sécurité».



## **6.6 En cas d'accident ou d'urgence médicale**

Que ce soit en cas d'accident ou d'urgence médicale, nous prendrons rapidement les mesures qui s'imposent pour votre bien-être et nous aviserons dans les meilleurs délais la personne que vous aurez désignée à cette fin.





Sachez que, pendant votre séjour, toute une équipe verra à ce que vous receviez les soins et services que requièrent votre état de santé et votre bien-être.



Vous trouverez en annexe l'organigramme qui permet de mieux situer les responsables des différents services au *Jeff* ainsi que leurs coordonnées.

## 7. Le commissaire à la qualité

Vous pouvez exprimer vos commentaires (satisfaction, plaintes, etc.) en regard des services reçus ou auxquels vous vous attendez, sans crainte de représailles et en toute confidentialité, au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Toutefois, il est préférable d'abord d'adresser votre commentaire à l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie. Si le suivi qu'on en fait ne répond pas à vos attentes, il est possible de poursuivre votre démarche auprès du chef de programme de l'hébergement. Le Comité des usagers peut aussi, si vous le jugez nécessaire, vous guider dans votre démarche.

Le commissaire est nommé par le conseil d'administration, duquel il relève directement. Comme cette personne n'est liée d'aucune façon à l'un ou l'autre des services de l'établissement, elle a toute l'indépendance nécessaire pour recevoir une plainte, examiner les faits, analyser la situation et formuler des recommandations si elle le juge approprié.

Le commissaire a un devoir d'assistance à l'utilisateur (ou à son représentant). Son rôle consiste à l'écouter, à le conseiller, à l'aider à formuler une plainte si tel est son désir, à l'aider à solutionner un problème, à l'accompagner dans ses démarches, à le référer à une instance interne ou externe si nécessaire, etc. Pour plus de détails, consultez le site Web du *Jeff*<sup>11</sup>.

Le commissaire rencontre aussi les équipes de travail afin de les sensibiliser aux droits des usagers et au code d'éthique de l'organisation.

<sup>11</sup> <http://www.jefferyhale.org/fr/propos-de-nous/qualite-des-services-ou-plaintes>



Une plainte<sup>12</sup> est une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert d'un établissement ou d'une ressource externe à laquelle l'établissement recourt.

## 8. Les services professionnels

### 8.1 L'équipe interdisciplinaire

Quelque temps après votre arrivée, vous êtes invité, avec des membres de votre famille, à venir rencontrer l'équipe interdisciplinaire (médecin, infirmière, pharmacienne, nutritionniste, ergothérapeute, physiothérapeute, travailleuse sociale, thérapeute en réadaptation physique, préposé aux bénéficiaires et, selon votre besoin, d'autres membres de l'équipe soignante).

Il s'agit d'un moment privilégié pour échanger avec toute l'équipe et obtenir des réponses à vos questions. Cette rencontre permet de créer un climat de confiance et de complicité entre vous, vos proches et les intervenants. Votre présence et celle de vos proches nous apparaissent alors primordiales pour que nous apprenions à nous connaître et à développer un véritable partenariat.

Si ce n'est pas fait avant, vous conviendrez à ce moment avec votre médecin du **niveau d'intervention** que vous souhaitez dans les soins. (Les trois niveaux d'intervention sont décrits à la section 22.)

D'autres rencontres ont lieu périodiquement. Lors de ces rencontres, les membres de l'équipe interdisciplinaire exercent un suivi des interventions planifiées. Votre présence y est donc toujours très appréciée.

<sup>12</sup> Telle que définie par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., chapitre S-4.2



## 8.2 Les soins infirmiers

Une infirmière chef d'équipe de votre unité de vie a la responsabilité de l'ensemble des soins et des services qui y sont dispensés, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. C'est donc à elle que vous devez vous adresser en première instance pour toute demande ou pour tout commentaire en lien avec les soins et services. De plus, un chef de programme encadre l'ensemble du secteur de l'hébergement.



## 8.3 Les soins de santé et les soins personnels

Vous êtes entouré d'infirmières auxiliaires et de préposés aux bénéficiaires, supervisés par l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie.

Cette équipe essentielle offre des soins globaux d'assistance adaptés à vos besoins (médication, hygiène, bain thérapeutique hebdomadaire, aide aux repas, marche, stimulation, etc.). Chaque membre de l'équipe poursuit le même objectif : favoriser votre autonomie, votre confort et votre bien-être.

L'équipe de soins de santé et de soins personnels est présente 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



## 8.4 Les services médicaux

Une équipe de médecins assure une garde 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



Un médecin vous est assigné dès votre arrivée au Jeffery Hale. Il vous visite régulièrement et s'assure que vous recevez les soins dont vous avez besoin.

Sachez que des spécialistes (médecins ou autres ressources) peuvent être consultés, à l'interne comme à l'externe, si votre état de santé l'exige.

## 8.5 Les services pharmaceutiques

Une médication appropriée à votre condition vous est donnée en collaboration avec l'équipe clinique du département de pharmacie, qui a la responsabilité d'élaborer un plan de soins pharmaceutiques pour l'ensemble des résidants.



Afin d'éviter des effets indésirables ou des interactions médicamenteuses néfastes, vous ne devez garder aucun médicament ou produit naturel dans la chambre sans l'autorisation du médecin ou de la pharmacienne.

Nous avons à cœur votre droit d'être informé sur les médicaments qui vous sont administrés, alors n'hésitez pas à demander à rencontrer la pharmacienne, qui peut vous donner ces renseignements.

Les médicaments inscrits au formulaire de la RAMQ sont gratuits. Les médicaments non inscrits au formulaire de même que ceux non prescrits sont donc à la charge des résidants (ex. : vitamines de marque *Centrum*, *Maalox* aux cerises).

## 8.6 Les services de nutrition clinique

Une nutritionniste évalue votre état nutritionnel et assure un suivi en tenant compte de vos besoins spécifiques en matière d'alimentation.

Elle instaure un plan d'alimentation approprié à votre condition, si nécessaire. Elle s'assure que la consistance et la texture des mets servis vous conviennent.

Pour discuter d'un sujet particulier touchant votre alimentation, communiquez avec elle afin de fixer un rendez-vous.



## 8.7 Les services d'ergothérapie

L'ergothérapeute a comme objectifs d'évaluer votre condition et d'assurer un suivi en vue de maintenir ou d'améliorer votre rendement occupationnel (physique et psychique). Elle peut intervenir sur plusieurs plans : les soins personnels, l'alimentation, les déplacements en fauteuil roulant ou spécialisé, la posture et l'environnement (accessibilité et sécurité). Elle est également concernée par les troubles de l'humeur, les déficits cognitifs et les troubles de comportement.

Les moyens d'intervention peuvent être, par exemple, des suivis individuels ponctuels, des thérapies de groupe, des aides compensatoires et des enseignements aux équipes de soins, aux résidents et aux familles.

## 8.8 Les services de physiothérapie

Dans les semaines suivant votre admission, une physiothérapeute évalue votre condition neuro-musculo-squelettique afin de déterminer vos incapacités et vos déficiences. S'il existe un potentiel de réadaptation, elle vous oriente vers des traitements individuels ou de groupe. Les traitements de physiothérapie sont toujours ponctuels, c'est-à-dire limités dans le temps.

La thérapeute en réadaptation physique évalue vos risques de chute et la sécurité dans vos transferts et vos déplacements. Elle s'occupe aussi du suivi des exercices.



Afin d'assurer votre sécurité et celle des intervenants, l'équipe détermine la méthode à privilégier pour vos transferts, toujours en tenant compte de votre degré de participation active pour ces transferts et de l'évolution de votre état de santé.



## 8.9 Le soutien psychosocial

Si vous le désirez, vous pouvez recevoir un soutien psychosocial. En effet, la travailleuse sociale peut vous aider, par exemple pour faciliter votre adaptation à votre nouveau milieu de vie, pour traverser des deuils ou pour faire face à des événements difficiles.

Elle peut fournir également son appui à un de vos proches, par exemple s'il accepte mal votre hébergement, se sent épuisé, anxieux ou s'il vit des difficultés de communication. À cet effet d'ailleurs, on a créé un groupe de soutien pour les proches des résidants, nommé *Oui Care*. L'admission d'un proche en résidence peut susciter des questions, souvent délicates, auxquelles les écrits ne parviennent pas à répondre. Ce groupe se veut donc une occasion d'information, d'échange et d'entraide.

La travailleuse sociale peut fournir un accompagnement en fin de vie à vous et à votre famille. Vous pouvez aussi la consulter si vous voulez de l'information au sujet du mandat en cas d'inaptitude, de la rédaction d'un testament, etc.

## 8.10 Les services d'animation

Un éducateur spécialisé, soutenu par une équipe de bénévoles, assure l'animation de votre quotidien. Il s'efforce de vous offrir un milieu de vie stimulant en vous proposant des activités significatives adaptées à vos besoins, à vos goûts et à votre bien-être. Son approche est personnalisée; il vous accompagne tout en favorisant votre autonomie.

Voici quelques exemples d'activités: repas thématiques, sorties, pauses musicales, bingo, zoothérapie, visionnement de films, bibliothèque mobile, concerts et spectacles.



Le calendrier des activités prévues au cours du mois est affiché dans l'ascenseur, à l'entrée de votre unité de vie et dans les chambres.

### 8.11 Le service de pastorale

Le service de pastorale est composé d'un aumônier et d'une animatrice de pastorale qui fait partie de l'équipe des professionnels de la résidence. Ils sont là pour vous accompagner, vous et vos proches, au fil de votre séjour.

Si vous voulez partager ce que vous vivez dans votre rencontre avec la maladie, la souffrance ou la mort, si vous sentez le besoin de vivre un temps d'intériorité ou de prière dans le respect de vos valeurs spirituelles et religieuses, de vos croyances et de votre culture, ces intervenants sont là pour vous apporter réconfort et soutien 24 heures sur 24. Vous pouvez les joindre par le biais d'un membre du personnel infirmier.

La célébration liturgique catholique a lieu le **mercredi à 13 h 45** dans la salle *Coin soleil* (local 250-A). Des bénévoles distribuent la communion dans les chambres le **dimanche en avant-midi**.

### 8.12 Les soins dentaires

Une dentiste est disponible sur demande et assure le service sur place. Communiquez avec l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie pour prendre rendez-vous. Ce service est à vos frais.

### 8.13 Les soins des pieds

Une infirmière spécialisée en podologie est disponible sur demande et assure le service sur place. Communiquez avec l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie pour prendre rendez-vous. Ce service est à vos frais.



### 8.14 Les soins visuels

Les soins visuels (examen de la vue et ajustement des lunettes) ne font pas partie des services offerts par l'établissement.

## 9. Les services privés d'accompagnement

---

Certains résidants désirent s'offrir des services d'accompagnement, lesquels s'avèrent complémentaires aux services que nous offrons dans le cadre de notre mission. Cet accompagnement peut prendre diverses formes : jouer aux cartes, faire la lecture, prendre le thé ou le café, sortir à l'extérieur pour une marche dans le jardin, des emplettes ou un rendez-vous, etc.

Si un tel service vous intéresse, communiquez avec le chef de programme de l'hébergement pour qu'il vous guide dans le choix d'une ressource. Il dispose d'une liste de travailleurs autonomes venus proposer leurs services à nos résidants. Puisqu'ils ne sont pas des employés du *Jeff*, nous ne pouvons répondre de la qualité de leurs services, mais nous savons que plusieurs de nos résidants les apprécient grandement dans leur quotidien.

Le service d'accompagnement est à vos frais. Vous devez prendre entente directement avec le travailleur.

## 10. Les bénévoles

---

Les bénévoles, pierre angulaire de notre vie communautaire, apportent une contribution inestimable à la qualité de vie des résidants. Ils assistent et soutiennent les résidants à différents moments de leur vie quotidienne : lors



d'activités, de sorties, de rendez-vous médicaux, etc. Leur dévouement est exemplaire.

Si vous êtes un membre de la famille d'un résidant, un de ses proches ou si vous désirez simplement collaborer à la vie du *Jeff*, vous êtes le bienvenu comme bénévole! Vous pouvez œuvrer selon vos habiletés, vos intérêts et vos disponibilités. Pour obtenir plus d'information, adressez-vous à l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie et celle-ci pourra vous guider vers la personne responsable.

### **Le Noël du Bonheur: «Un morceau de bonheur pour vous, avec notre amitié»**

Depuis environ 15 ans, les gens du Noël du Bonheur apportent de la gaieté à nos résidants. Grâce à leur implication, plusieurs activités sont réalisées chez nous (bingo, fêtes du mois, chorales, etc.). Leur contribution s'effectue également par la remise de présents aux résidants lors des fêtes thématiques.

## **11. Les représentants des résidants**

---

Deux comités ont pour mission la représentation des résidants. Ils sont constitués et exercent leurs responsabilités conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec. Ces comités élisent leurs membres au cours de leur assemblée générale annuelle.

Par l'intermédiaire de ces comités, vous êtes invité à faire valoir votre opinion. Pour joindre l'un ou l'autre de ces comités, voyez les coordonnées en annexe.



## 11.1 Le Comité des résidants

Il existe un comité des résidants pour le secteur CHSLD du Jeffery Hale. Son rôle est d'établir et de maintenir les communications entre les résidants et l'administration du *Jeff*.

Son mandat est de :

- vous renseigner sur vos droits et vos obligations,
- promouvoir l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie,
- participer à l'organisation de vos loisirs,
- désigner une personne pour vous représenter au Comité des usagers de l'établissement.

## 11.2 Le Comité des usagers

Il existe un comité des usagers de l'ensemble de l'établissement (Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's).

Son mandat est de :

- vous renseigner sur vos droits et vos obligations,
- promouvoir l'amélioration de la qualité de vos conditions de vie,
- évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services obtenus,
- défendre vos droits et vos intérêts auprès de l'établissement et de toute autorité compétente,
- vous accompagner et vous assister, sur demande, dans toute démarche que vous entreprenez, y compris lorsque vous désirez porter plainte,
- désigner deux personnes pour siéger au conseil d'administration de l'établissement.



Nous espérons que votre chambre devienne un nouveau «chez-vous» bien accueillant.



## 12. La première journée

Voici quelques renseignements qui faciliteront votre arrivée au *Jeff*.

D'abord, sachez que nous sommes tout à fait conscients que vous arrivez dans votre nouveau milieu de vie avec votre vécu et vos expériences. Peut-être que vous avez quitté votre domicile avec tristesse, peut-être que vous êtes enfin heureux d'obtenir votre place après plusieurs mois d'attente...

Au *Jeff*, nous avons à cœur l'accueil des nouveaux résidants et faisons notre possible pour que ce processus soit une expérience positive, dans le respect de votre rythme.

### 12.1 Les personnes à rencontrer

Une personne est désignée comme responsable de votre admission. C'est elle qui vous accueille et vous accompagne dans cette phase de transition. Elle vous guide dans les étapes à suivre. Nous conseillons à vos proches de réserver suffisamment de temps pour passer quelques heures avec vous lors de votre première journée.

Lors de cette première journée (ou au cours des jours suivants), vous rencontrerez :

- le personnel de votre unité de vie (infirmière chef d'équipe, infirmière auxiliaire, préposé aux bénéficiaires, etc.),
- le personnel des services administratifs,
- quelques membres de l'équipe professionnelle, selon vos besoins.

Dans les premiers jours, nous vous demanderons de compléter votre histoire de vie, dans le but de nous aider à mieux vous connaître. Ainsi, nous pourrons vous offrir une approche personnalisée.



## 12.2 La prise de photos



À votre arrivée au *Jeff*, la responsable de votre admission vous demande l'autorisation de vous photographier, et ce, afin de pouvoir vous identifier lors de l'administration de votre médication, mais aussi lors des activités de groupe.

Il est également possible que nous vous prenions en photo lors de nos activités, dans le but de vous remettre un souvenir ou d'illustrer une publication du *Jeff* (ex. journal interne *l'Entre-Nous*, dépliant, rapport annuel).

# 13. Ce qu'il faut apporter

---

## 13.1 Vos vêtements

Puisque vous êtes chez vous, nous souhaitons que vous portiez vos vêtements personnels. Dans certains cas, en présence de douleur ou de perte d'autonomie, il pourrait vous être recommandé d'avoir recours aux vêtements adaptés pour améliorer votre confort et faciliter votre habillage. L'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie, en collaboration avec l'ergothérapeute, peut vous renseigner à ce sujet.



Pour limiter vos risques de chutes et de blessures, nous vous suggérons d'éviter les vêtements trop longs. Ayez des chaussures et des pantoufles confortables, bien ajustées et antidérapantes.

Comme les placards ne sont pas très grands, il serait approprié de faire un tri saisonnier de façon à ne garder que les vêtements et les chaussures pour la saison en cours.



Nous vous recommandons d'identifier tous vos vêtements pour limiter les confusions. La personne responsable de votre admission peut vous informer sur la façon de les identifier.

En cas de bris ou de réclamation (pour un vêtement ou tout autre effet personnel), avisez l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie. Toute demande d'indemnisation doit s'effectuer par écrit.

## 13.2 Vos effets personnels

Par mesure de sécurité, nous vous recommandons de ne pas garder de biens de grande valeur, ni de sommes d'argent importantes dans votre chambre. L'établissement ne se porte pas responsable de la perte de vos biens. Les services administratifs vous offrent la possibilité de garder un montant d'argent en sécurité pour vous (voir la section 5.3 *Le compte en fidéicommis*).



### Les médicaments

Règle générale, les médicaments vous sont fournis gratuitement. Toutefois, pour assurer la continuité de votre couverture pharmacologique, vous devez apporter la quantité suffisante de médicaments pour les premières 24 heures de votre hébergement.



### Les articles de toilette

Nous mettons à votre disposition des articles de toilette choisis par l'établissement et essentiels à votre hygiène personnelle, tels que savon, shampooing et mouchoirs de papier (*Kleenex*). Vous pouvez tout de même apporter vos produits de toilette préférés. Nous vous conseillons d'identifier brosse à dents, peigne, prothèse dentaire et lunettes, surtout si vous partagez votre salle de toilette.



### **La literie et les serviettes**

L'établissement assume l'entretien de la literie et des serviettes qu'il met à votre disposition. Toutefois, vous devez assurer l'entretien de votre propre literie (draps et douillette), que nous vous suggérons d'identifier comme vos vêtements.

## **13.3 Un aide-mémoire pour préparer l'hébergement**

### **Documents importants à apporter**

- Carte d'assurance maladie
- Cartes des différents hôpitaux fréquentés
- Carte de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ), s'il y a lieu
- Numéro ou carte d'assurance sociale
- Spécimen de chèque

### **Ordonnances médicales**



Si vous arrivez de votre domicile, vous devez obtenir auprès de votre pharmacien un relevé de toutes vos ordonnances.

### **Quelques petites douceurs**

- Photos de famille
- Couvre-lit
- Couverture douce
- Gâteries: bonbons, biscuits, etc.
- Carnet d'adresses personnelles
- Liste de numéros de téléphone



### **Changements d'adresse à effectuer, si nécessaire**

- Journaux, revues
- Ministère de la Sécurité du revenu (pension)
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Régie des rentes du Québec
- Autres adresses selon votre situation

### **13.4 Des suggestions si vous êtes une femme**

Nous vous suggérons d'apporter des vêtements confortables. Choisissez surtout des vêtements lavables et allant à la sècheuse.

Des suggestions de quantités et d'items sont faites ci-dessous. Toutefois nous vous invitons à apporter des effets correspondant à vos besoins, à vos habitudes. Tenez compte du fait que le lavage s'effectue une fois par semaine.

#### **Vêtements d'intérieur**

- robes, jupes ou pantalons
- blouses ou chandails
- 2 ou 3 vestes
- 1 ou 2 robes de chambre
- 4 à 8 robes de nuit ou pyjamas
- 4 à 6 soutiens-gorge ou camisoles
- 10 à 12 petites culottes
- 4 à 6 paires de bas-culottes ou de bas s'autofixant à la cuisse
- 4 à 6 paires de chaussettes
- 2 paires d'espadrilles ou de souliers antidérapants
- 2 paires de pantoufles antidérapantes



### **Vêtements d'extérieur selon la saison**

- 1 manteau
- 1 chapeau
- 1 foulard
- 1 paire de bottes

### **Accessoires**

- Brosse à dents
- Pastilles effervescentes pour prothèse dentaire
- Contenant de trempage pour prothèse dentaire
- Déodorant
- Parfum
- Brosse et peigne
- Produits de maquillage

## **13.5 Des suggestions si vous êtes un homme**

Nous vous suggérons d'apporter des vêtements confortables. Choisissez surtout des vêtements lavables et allant à la sècheuse.

Des suggestions de quantités et d'items sont faites ci-dessous. Toutefois, nous vous invitons à apporter des effets correspondant à vos besoins, à vos habitudes. Tenez compte du fait que le lavage s'effectue une fois par semaine.

### **Vêtements d'intérieur**

- pantalons
- 2 ceintures
- 4 à 6 chemises (manches courtes et longues)
- 2 ou 3 vestes
- 1 ou 2 robes de chambre



- 6 à 8 pyjamas
- 2 à 5 gilets
- 7 ou 8 camisoles ou t-shirts
- 10 à 12 caleçons ou boxeurs
- 6 à 8 paires de chaussettes
- 2 paires d'espadrilles ou de souliers antidérapants
- 2 paires de pantoufles antidérapantes



#### **Vêtements d'extérieur selon la saison**

- 1 manteau
- 1 chapeau
- 1 foulard
- 1 paire de bottes

#### **Accessoires**

- Brosse à dents
- Pastilles effervescentes pour prothèse dentaire
- Contenant de trempage pour prothèse dentaire
- Déodorant
- Lotion après rasage ou parfum
- Brosse et peigne
- Rasoir électrique ou autre

## **14. Votre chambre, votre chez-vous**

---

Pour votre bien-être, il est important de vous créer un environnement chaleureux, confortable et sécuritaire. Il est possible d'apporter votre fauteuil ou d'autres pièces de votre mobilier (table d'appoint, bibliothèque, bureau personnel) dans votre nouvelle chambre. Pour éviter les désagréments





toutefois, il est préférable d'en discuter, au préalable, avec l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie, qui consultera au besoin l'ergothérapeute afin d'assurer un espace de circulation sécuritaire pour vous et le personnel. Cette situation est réévaluée périodiquement, donc des changements peuvent s'avérer nécessaires en cours de route.

Nous vous invitons à personnaliser votre environnement et à vous entourer d'objets significatifs, tels que tableaux, photos, etc.



Il est aussi possible de changer le couvre-lit et les rideaux; un traitement ignifuge est toutefois essentiel pour qu'ils respectent les normes de sécurité.



Vous pouvez posséder quelques appareils électriques dans votre chambre, tels un réfrigérateur, un téléviseur, une radio, un lecteur de vidéos et un ventilateur portatif. Au préalable, il est nécessaire d'obtenir l'autorisation de l'établissement, car tous les appareils doivent être certifiés ACNOR. De plus, afin de respecter la quiétude de vos voisins, nous vous demandons de munir d'écouteurs les appareils audio-visuels.



Par mesure de sécurité, on ne peut faire usage dans les chambres de bouilloire, de grille-pain, de petit four, de cafetière, de four à micro-ondes ni de tout autre appareil avec éléments électriques. Tous ces articles sont cependant disponibles dans la cuisinette de chaque étage.



Pour toute demande particulière quant à l'aménagement de votre chambre (tels peinture ou papier peint), pour tout signalement de bris et avant toute pose ou utilisation d'appareil de climatisation ou de chauffage d'appoint, vous devez vous adresser au chef des services techniques.

Nous disposons de chambres privées et de chambres semi-privées. Chaque chambre est munie d'un lavabo. Seulement le tiers des chambres possèdent



leur propre toilette. Votre chambre vous est attribuée selon la disponibilité au moment de votre arrivée, et un changement de chambre est possible en fonction de vos besoins ou désirs (**un seul transfert de chambre est possible**). Nous nous réservons toutefois le droit d'effectuer des transferts internes pour des raisons cliniques ou administratives.

## 15. L'adaptation à la résidence

---

L'entrée dans une nouvelle résidence demande une période d'adaptation qui peut durer de deux à trois mois. Durant cette période, vous et vos proches pouvez vivre des émotions diverses et réagir de manière inhabituelle.

Cette section est là pour vous aider à mieux comprendre les émotions que vous vivez et les comportements qu'elles provoquent. Nous proposons aussi des pistes de solution et des conseils pour vous-même et vos proches.

### Réactions possibles à votre arrivée

- Désorientation
- Diminution ou perte du goût de vivre
- Désir de retourner chez soi, qui peut se manifester par de l'errance
- Refus de s'alimenter, de collaborer aux soins d'hygiène ou de participer aux loisirs
- Anxiété, tristesse, pleurs, cris, isolement
- Peur de déranger ou de trop demander
- Agressivité (humeur, gestes)
- Réactions négatives vis-à-vis des autres résidants
- Agitation motrice
- Colère, révolte contre sa famille
- Sentiment d'impuissance, constatation d'une perte d'autonomie
- Appels téléphoniques nombreux à sa famille

## **Émotions pouvant être vécues par les proches**

- Culpabilité
- Sentiment d'échec relativement à son rôle
- Impuissance
- Ambivalence quant à l'hébergement
- Tristesse
- Manque de confiance envers le personnel
- Sentiment d'abandon de son parent ou de son conjoint
- Sentiment d'inutilité
- Soulagement
- Sécurité
- Sentiment de liberté

## **Suggestions pour les proches**

Voici comment vous pouvez (au moment de l'admission, mais aussi tout au long du séjour) faciliter l'adaptation du résidant à son environnement :

- Visitez votre proche aussi souvent que votre situation et vos capacités vous le permettent.
- Donnez-lui un coup de main pour installer ses effets personnels et décorer sa chambre.
- Aidez-le à personnaliser son environnement (ex. : photos).
- Assurez l'approvisionnement de ses effets personnels et de ses articles de toilette.
- Écoutez ses plaintes et ses revendications; cherchez des solutions avec lui et l'équipe de soins.
- Témoignez-lui de la tendresse.
- Répondez franchement à ses questions.
- Participez aux soins et aux gestes de confort.
- Établissez avec lui un horaire téléphonique régulier.
- Rappelez-lui comment il a utilisé ses capacités personnelles pour surmonter les épreuves de sa vie.
- Mettez l'accent sur tout ce qu'il peut encore faire.



- Prenez un repas avec lui.
- Partagez ses souvenirs.
- Encouragez-le à poursuivre ses activités personnelles, félicitez-le pour ce qu'il accomplit seul.
- Encouragez-le à participer aux activités du *Jeff*.
- Favorisez les rencontres avec d'autres résidants.
- Accompagnez-le dans des activités, des sorties et lors de ses rendez-vous.
- Si vous constatez qu'il a peur de déranger, avisez le personnel.
- Faites part au personnel de ses besoins particuliers et des changements observés dans sa condition physique ou émotive.
- Participez activement au plan d'intervention interdisciplinaire et à ses révisions.
- Visitez la résidence pour vous familiariser avec le milieu.

Au-delà de tous les services qu'un proche peut rendre, sa présence affectueuse, sa disponibilité et son soutien demeurent assurément ce qu'il y a de plus significatif.

### **Suggestions pour prendre soin de vous en tant que proche aidant**

Voici quelques suggestions pouvant vous aider à faire face aux diverses émotions que vous vivez :

- Discutez avec vos proches (frères, sœurs, amis).
- Partagez ce que vous ressentez avec des personnes ayant elles-mêmes des proches hébergés.
- Parlez des sentiments que vous vivez avec un membre du personnel en qui vous avez confiance.
- Participez à des groupes d'entraide (ex. : *Oui Care*, Société d'Alzheimer).
- Discutez avec la travailleuse sociale pour trouver des pistes de réconfort.
- Faites, pour vous-même, des activités qui vous ressourcent.





C'est ensemble que nous pouvons réaliser notre objectif de créer un milieu où il fait bon vivre.



## 16. Les droits et les responsabilités des résidants et des proches

« La personne comprend et accepte que la limite de ses droits est en étroite relation avec les droits des autres usagers et ceux des intervenants. »

Voilà un extrait de notre code d'éthique<sup>13</sup>. Les éléments suivants, également issus de ce code, sont des exemples<sup>14</sup> d'engagement des résidants et des proches aidants :

- Je respecte les autres usagers et leurs besoins.
- Je respecte le personnel.
- Je respecte les biens et les lieux.
- Je respecte les règles et les procédures de l'établissement.
- J'exprime mes besoins et mes désirs le plus clairement possible aux intervenants concernés.
- J'exprime mes insatisfactions, mais aussi mon appréciation, aux intervenants concernés.
- Je comprends que le milieu a des limites quant aux services offerts et à la disponibilité des ressources.

L'ensemble des services offerts vise à pallier la perte d'autonomie des résidants et à répondre, dans la mesure du possible, à leurs besoins.

Malgré tout, les intervenants ne peuvent remplacer les êtres chers du résidant. L'hébergement constitue une étape de vie importante. C'est pourquoi nous souhaitons permettre aux proches de conserver un rôle prioritaire. Ils sont de précieux partenaires et collaborateurs : c'est ensemble que nous pouvons réaliser notre objectif de créer un milieu où il fait bon vivre.

<sup>13</sup> Code d'éthique de l'établissement *Ensemble pour le bien de tous*, p. 13, 4 février 2008

<sup>14</sup> Les énoncés inscrits au code d'éthique sont ressortis d'une consultation menée auprès des usagers.



## 17. Les visites

---

Le *Jeff* est maintenant votre chez-vous. Vous pouvez donc y recevoir en tout temps vos parents et vos amis, comme bon vous semble.

### 17.1 La réservation d'une salle pour un événement spécial

Si vous souhaitez vous réunir en famille, il est possible de réserver une salle. Pour ce faire, adressez-vous aux services administratifs.

Nous comptons alors sur votre collaboration pour laisser la salle dans l'état où vous l'avez trouvée.

### 17.2 Les animaux

Il est possible de recevoir la visite de votre animal préféré, par l'intermédiaire d'une connaissance, d'un ami ou d'un membre de votre famille, en respectant certaines conditions importantes.

Par ailleurs, vous pouvez bénéficier des séances de zoothérapie (une fois par mois) et participer au groupe d'« animoforme ».

Vous pouvez également recevoir la visite privée d'un animal de compagnie et vous prévaloir de la présence d'un oiseau dans votre chambre, mais alors des frais s'appliquent.

Adressez-vous à la responsable de la zoothérapie pour connaître les conditions et les modalités relatives à ces activités.



## 18. Les attentes à l'égard de la famille et des proches

---

Vous êtes un membre de la famille du résidant ou un de ses proches... nous souhaitons que vous puissiez vous impliquer dans la vie au *Jeff*.

Votre aide est précieuse. Votre participation, particulièrement lors de l'admission et au cours de la période de transition, fait en sorte que nous travaillons réellement en équipe pour assurer à votre parent une adaptation facile et agréable. Mieux nous connaissons votre parent et ses besoins, meilleurs sont les services que nous pouvons lui offrir.

### 18.1 Les rendez-vous médicaux à l'extérieur

Lorsque votre parent doit se présenter à un rendez-vous médical en dehors du *Jeff*, nous demandons à un de ses proches de l'accompagner.

### 18.2 Des suggestions d'activités à faire lors de vos visites

Lors de vos visites, permettez à votre proche de profiter de la vie en votre compagnie. Voici quelques suggestions pour varier vos activités :

- Soulignez avec lui des événements familiaux et sociaux : anniversaires, naissances, Noël, Pâques, Saint-Valentin, etc.<sup>15</sup>
- Rappelez-lui des événements importants.
- Jouez aux cartes ou faites des casse-têtes.
- Apportez des photos ou des objets personnels avec vous.
- Amenez les petits-enfants.
- Fournissez-lui le matériel nécessaire pour qu'il s'adonne à un passe-temps (ex. : lecteur de cassettes ou de CD, musique de

<sup>15</sup> Vous pouvez réserver une salle pour de telles occasions.



son choix, cahiers de mots mystères, de mots croisés ou de sudokus, abonnement à un journal ou à une revue).

- Priez avec lui ou accompagnez-le à la messe.
- Bercez-vous à ses côtés.
- Tenez-lui la main.
- Accompagnez-le pour des sorties, selon ses capacités : balade en voiture, visite de son quartier, repas chez vous ou au restaurant, promenade dans un parc.
- À l'occasion, aidez à sa toilette (coiffure, rasage, maquillage, manucure, etc.).
- Lisez à haute voix les nouvelles du journal ou feuillotez des revues avec lui.
- Assurez son confort : massage, crème hydratante.
- Remplacez ses oreillers.
- Parlez-lui de vos activités ou de l'actualité.
- Respectez ses silences.
- Écoutez de la musique avec lui ou partagez vos talents, si vous êtes musicien par exemple.
- Chantez.
- Accompagnez-le aux activités quotidiennes.

### 18.3 L'unité de vie familiale

Une unité de vie familiale est à la disposition des proches lorsque l'état de santé du résidant est précaire ou lorsqu'il est en processus de fin de vie. Cette unité comprend une chambre et des commodités.

Pour obtenir plus d'information, adressez-vous à l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie.



## 19. Les repas

---

Les services alimentaires fournissent des repas variés et équilibrés, préparés sur place. Afin de vous offrir un menu personnalisé et de connaître vos goûts et aversions, une technicienne en nutrition vous visite, vous ou quelqu'un de votre famille, dans la semaine qui suit votre arrivée. Le but est d'établir votre menu au préalable, ce qui signifie que vous ne pouvez pas choisir votre menu chaque jour.

Le menu est établi sur un cycle de 4 semaines. Il y a un menu pour la saison froide, un autre pour la saison chaude. Les aliments servis sont choisis selon les possibilités d'approvisionnement. Nous nous soucions de répondre à l'ensemble de la clientèle de tous les services de l'établissement (hébergement, urgence, hôpital de jour, etc.). Toutefois, si des corrections sont nécessaires, la technicienne vous visitera sur demande. Si vous avez des commentaires à formuler sur les repas, adressez-vous à la chef des services alimentaires ou directement à un préposé de la cuisine.

Vous êtes invité à prendre votre repas dans le solarium (salle à manger située dans votre unité de vie), où un endroit vous est désigné. Vous pouvez recevoir votre repas à votre chambre lorsque votre état de santé le requiert.

Il est possible de prendre votre dîner ou votre souper à la cafétéria si vous êtes autonome ou si vous êtes accompagné d'un visiteur. Vous avez à payer seulement ce qui n'est pas compris dans le menu du jour et votre visiteur peut s'offrir un repas à prix abordable.

### **Les collations**

Des collations, au goût des résidants, sont offertes en après-midi et en soirée.

### Les fêtes spéciales

Sachez que les services alimentaires soulignent les fêtes spéciales tout au long de l'année; parents et amis y sont d'ailleurs invités. Une réservation est toutefois nécessaire. Informez-vous auprès de l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie.

## 20. Les commodités

---

### 20.1 La cafétéria

La cafétéria est située au 1<sup>er</sup> sous-sol (niveau G). Elle est ouverte **de 11 h à 13 h 15** et **de 16 h à 18 h 20**, 7 jours sur 7. De plus, à l'entrée de la cafétéria se trouvent des machines distributrices.

### 20.2 Le *Café croissant*

Le *Café croissant* est situé au 1<sup>er</sup> étage (rez-de-chaussée). Il est ouvert **du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h**.

Les bénévoles de la Fondation des Amis du Jeffery Hale tiennent ce café boutique, où vous pouvez vous procurer du café, des friandises, des repas légers, du dentifrice, du shampoing, des cartes de vœux, etc. Tous les profits sont utilisés pour améliorer la qualité de vie des résidents.

### 20.3 Le salon de coiffure

Un salon de coiffure est situé au 2<sup>e</sup> étage. Il s'agit de prendre rendez-vous, soit directement auprès des responsables du salon, soit auprès du personnel de votre unité de vie. Les frais reliés à ce service ne sont pas inclus dans les frais d'hébergement.



## 20.4 Le courrier

Le courrier est distribué dans votre unité de vie tous les jours ouvrables.

Votre adresse est :

*Votre nom et votre numéro de chambre*

Jeffery Hale

1250, chemin Sainte-Foy

Québec (Québec) G1S 2M6

Si le courrier doit être remis à une autre personne que le résidant, il est important d'aviser les services administratifs pour que les mesures nécessaires soient prises.

Des timbres sont en vente au *Café croissant*. La boîte aux lettres du courrier sortant est située entre les deux portes de l'entrée principale.

## 20.5 Les journaux

Vous pouvez recevoir les journaux de votre choix, et ce, chaque jour dans votre unité de vie. Vous devez faire la demande directement à votre journal et effectuer les paiements nécessaires.

## 20.6 Le téléphone

Vous pouvez faire installer le téléphone dans votre chambre. Pour ce, vous devez faire la demande directement à la compagnie qui dessert l'établissement (les coordonnées se trouvent en annexe). Votre numéro d'assurance maladie vous sera demandé pour des besoins d'identification. Ce service est à vos frais.



Il existe différents appareils pour aider les personnes qui souffrent de troubles visuels, auditifs ou de la parole. Communiquez avec un représentant de la compagnie pour plus de détails.

Sachez qu'un téléphone public se trouve à l'entrée principale de l'édifice.

## **20.7 La télévision et la câblodistribution**

Si vous désirez faire installer le câble dans votre chambre, vous devez communiquer directement avec la compagnie (les coordonnées se trouvent en annexe).

Les frais reliés à l'installation et à l'utilisation du câble ne sont pas inclus dans les frais d'hébergement.

## **20.8 Le lavage des vêtements**

Le lavage de vos vêtements est offert par le *Jeff*. Ceux-ci doivent être lavables à l'eau chaude dans nos machines industrielles et ne doivent pas nécessiter de repassage. Les réparations ou altérations demeurent toutefois à votre charge.

Vous pouvez aussi faire vous-même votre lavage dans la salle prévue à cet effet, laquelle est située au 3<sup>e</sup> étage. Des laveuses, des sècheuses, du savon à lessive, une planche et un fer à repasser y sont gratuitement mis à votre disposition. Si vous souhaitez que le lavage soit effectué par vous ou un membre de votre famille, nous vous demandons de signer un formulaire à cet effet.

## **20.9 Le nettoyage à sec**

Vous ou vos proches devez prendre en charge le nettoyage à sec de vos vêtements. Ce service est à vos frais.



## 20.10 La friperie

Gérée par l'éducateur spécialisé et quelques bénévoles, une friperie est mise à votre disposition. Vous pouvez y trouver des vêtements réguliers et des vêtements adaptés. Plusieurs résidants y font régulièrement leur magasinage. Communiquez avec l'éducateur spécialisé pour connaître les heures d'ouverture.

## 20.11 Le stationnement

Le terrain de stationnement est géré par *VINCI Park*. Son utilisation entraîne normalement des frais payables à chaque visite. Afin d'amoindrir cette dépense, les membres des familles des résidants peuvent obtenir jusqu'à deux laissez-passer au coût de 10 \$ chacun mensuellement. La responsable de votre admission peut remettre à vos proches l'information nécessaire ainsi qu'une preuve de résidence pour qu'ils puissent se procurer le ou les laissez-passer, auprès du préposé à la guérite du stationnement.

## 20.12 Les taxis

Un téléphone, dont la ligne est directe avec une entreprise de taxis, est disposé près de l'entrée principale de l'édifice.

## 20.13 Le transport adapté

Sachez que le Réseau de transport de la capitale (RTC) offre maintenant des services de transport adapté.

Pour obtenir de l'information sur vos possibilités d'utilisation du transport adapté, adressez-vous à l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie. Elle vous référera à la personne qui peut vous aider à remplir une demande.



## 20.14 Le fauteuil roulant motorisé



Le chargement des batteries du fauteuil roulant motorisé doit se faire à l'extérieur de la chambre dans un endroit désigné par l'établissement, et ce, pour des raisons de sécurité. Renseignez-vous auprès de l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie.

## 21. Les consignes

### 21.1 Les absences temporaires

Nous vous encourageons, lorsque votre condition le permet, à effectuer des promenades et des sorties à l'extérieur. Le terrain arrière de la résidence vous offre une vue sur les Laurentides et est aménagé afin de favoriser la détente en plein air.

Lorsque vous prévoyez vous absenter, nous vous demandons d'aviser l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie, de 24 à 48 heures à l'avance, pour qu'elle puisse organiser le nécessaire. Informez-la des heures de départ et de retour et, si possible, laissez-lui un numéro de téléphone où on peut vous joindre. À votre sortie, elle vous remettra :



- votre carte d'assurance maladie,
- vos médicaments et les directives les concernant,
- les directives concernant votre alimentation (s'il y a lieu).

Lors de vos absences, les frais mensuels habituels d'hébergement demeurent, indépendamment de la durée de votre absence, même chose si vous vous absentez pour recevoir des soins actifs dans un autre établissement.



Pour plus d'intimité, il est possible de faire verrouiller votre chambre pendant votre absence.



Vous avez le droit de vous absenter jusqu'à 51 jours par année, mais aucune absence ne doit durer plus de 15 jours consécutifs (à moins que ce soit pour cause de maladie).

## 21.2 L'usage du tabac

Si vous êtes fumeur, l'usage du tabac peut être autorisé dans votre chambre sous certaines conditions. Vous devez notamment posséder une chambre privée et fermer la porte de manière à respecter le droit des autres à un environnement sans fumée. De plus, l'équipe interdisciplinaire doit évaluer votre autonomie à fumer, conformément à l'application de la politique sur le tabac (voir document en annexe).



Des purificateurs d'air sont également obligatoires dans les chambres des fumeurs. Avant d'effectuer un achat, parlez-en au chef des services techniques, qui peut vous informer des purificateurs d'air dont l'établissement dispose.

## 21.3 Les pourboires

Les employés du *Jeff* n'ont pas le droit d'accepter des pourboires, et ce, en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cette politique, dont les employés sont bien au courant, vise à assurer que tous les résidents ont un accès équitable aux services.

## 21.4 L'entretien ménager

Le personnel de l'entretien sanitaire s'occupe de la propreté des lieux. Toutefois, vous êtes responsable de l'époussetage et de l'entretien de vos objets personnels, tels bibelots, lampes, ventilateur, etc.





Tant et aussi longtemps que le coeur se souvient, les êtres que nous aimons y demeurent et y vivent.



Bien qu'il soit probablement difficile d'envisager cette étape, nous vous encourageons à réaliser dès que possible certaines démarches permettant de préparer votre fin de vie. Lorsque viendra le moment, ce sera plus facile pour votre entourage et, surtout, c'est une façon de vous assurer que cela se passe réellement comme vous le désirez.

## 22. Les niveaux d'intervention

Vous devez choisir le **niveau d'intervention** que vous souhaitez recevoir de votre médecin et de l'équipe de soins, et ce, dans les premières semaines suivant votre admission. Cette décision est importante et elle vous appartient totalement. Sachez que vous pouvez la modifier en tout temps.

Discutez-en avec votre médecin en toute confiance et posez-lui toutes vos questions. C'est lui qui signe le formulaire attestant de votre décision et qui prendra, le moment venu, les mesures nécessaires pour la respecter.

Ce tableau décrit sommairement les trois niveaux d'intervention, mais votre médecin vous donnera plus de détails.

Niveaux d'intervention dans les soins	
Niveau 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maintien de toute fonction altérée par tout moyen possible</li><li>• Réanimation souhaitée</li></ul>
Niveau 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correction de toute détérioration possiblement réversible par tout moyen proportionné</li><li>• Réanimation souhaitée ou non</li></ul>
Niveau 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intervention limitée au soulagement et au bien-être du malade</li><li>• Sans réanimation</li></ul>



## 23. Les désirs de fin de vie

---

Vous avez probablement déjà inscrit certains choix relatifs à votre fin de vie dans votre mandat d'inaptitude. Assurez-vous de transmettre à votre entourage tout autre désir que vous voulez voir réalisé à ce moment, tel qu'un accompagnement spirituel ou les derniers sacrements. Informez-en aussi les membres de votre équipe de soins. C'est la façon de bénéficier du meilleur accompagnement possible lors de cette période.

Si vous êtes un proche qui désirez accompagner votre parent au moment de sa fin de vie, nous pouvons vous remettre un document à ce sujet. N'hésitez pas à nous le demander. Sachez que nous ferons tout notre possible pour que cet accompagnement se déroule dans un environnement confortable et intime.

## 24. Le don d'organes

---

Réfléchissez dès maintenant au don d'organes et de tissus. Discutez de cette possibilité avec des membres de votre famille et informez-les de votre décision. D'abord, ils pourront parler en votre nom au moment de votre décès et ainsi votre volonté sera respectée. De plus, vous leur éviterez l'embarras relié à cette prise de décision s'ils ne connaissent pas votre opinion sur le sujet.

Vous pouvez signifier ce choix dans votre mandat d'inaptitude.

Si vous consentez au don, vous pouvez le manifester en signant l'autocollant prévu à cette fin et en l'apposant sur votre carte d'assurance maladie. Vous pouvez aussi faire inscrire votre décision dans le Registre des consentements au don d'organes et de tissus de la Chambre des notaires du Québec. Grâce au Registre des consentements, le personnel autorisé peut vérifier au moment opportun si un donneur potentiel a consenti au don d'organes et de tissus, cette information étant conservée de façon confidentielle.



### **Quelques renseignements sur le don d'organes et de tissus**

Les renseignements suivants proviennent du site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux<sup>16</sup>. Pour plus de détails, consultez ce site.

Lorsque le patient est officiellement en état de mort cérébrale et que la famille a indiqué le consentement au don d'organes et de tissus, on le maintient sous ventilateur tandis que le personnel médical tente de trouver le plus rapidement possible des receveurs compatibles. Un seul donneur d'organes et de tissus peut sauver ou améliorer plusieurs vies.

Le prélèvement des organes et des tissus se fait en salle d'opération. La procédure est empreinte du même respect, de la même dignité que toute autre intervention chirurgicale. On remet ensuite le corps du donneur aux autorités funéraires compétentes.

Il n'y a pas d'âge limite pour donner ses organes et ses tissus. Toute personne, peu importe son âge, est considérée comme un donneur potentiel. C'est plutôt la qualité des organes et des tissus qui est déterminante. Au Québec, le donneur d'organes le plus âgé avait 88 ans et le donneur de tissus le plus âgé au Canada avait 102 ans.

## **25. La préparation aux funérailles**

---

Dans les premières semaines suivant votre admission, nous vous demandons de nous indiquer l'entreprise funéraire que vous avez choisie. Dès que vous avez fait ce choix, informez-en l'infirmière chef d'équipe de votre unité de vie pour qu'elle inscrive ses coordonnées dans votre dossier. Nous pourrions ainsi intervenir adéquatement lorsque le moment viendra.

<sup>16</sup> <http://www.msss.gouv.qc.ca>

Dans le moteur de recherche du site, cherchez « don d'organes ».



Afin de contribuer au bon fonctionnement du réseau de la santé, notamment pour désengorger les hôpitaux, notre établissement est dans l'obligation d'affecter la chambre à une autre personne **dans un délai de 48 heures** après un décès. À ce moment, nous solliciterons donc avec respect la collaboration des proches pour que la chambre soit libérée des biens et meubles personnels dès que possible.

Le paiement de la chambre cesse le jour du décès. Un remboursement, au prorata des jours non utilisés dans le mois, sera fait le cas échéant.

