

# Bienvenue au Centre de santé Saint-Claude Health Centre

**Livret à l'intention des clients des Soins  
transitoires en attente de placement**



# Table des matières

Bienvenue .....	3
Historique .....	3
Charte des droits des clients .....	4
Jour de l'admission .....	10
Soins .....	10
Conseil des résidents et des familles.....	10
Articles à apporter .....	11
Services :	
Alimentation .....	13
Bénévoles .....	13
Buanderie .....	14
Coiffure .....	14
Échantillons et radiographies .....	14
Entretien ménager .....	15
Fourgonnette communautaire.....	15
Loisirs .....	15
Massothérapie .....	16
Musicothérapie .....	17
Numéros de téléphone .....	17
Pharmacie .....	17
Programme de la pastorale .....	17
Sécurité.....	18
Services d'entretien technique .....	18
Services financiers.....	19
Soins des pieds.....	19
Soins infirmiers .....	19
Soins médicaux.....	20
Visites .....	20
Environnement sans parfum.....	21
Quitter une chambre de façon permanente .....	21
Respect au travail.....	21
<i>Safe Client Handling &amp; Injury Prevention Program (SCHIPP)...</i>	22

# Bienvenue

Bienvenue au Centre de santé Saint-Claude Health Centre. Les membres de notre personnel sont heureux de vous accueillir et de vous aider à vous familiariser avec votre nouvel environnement. Nous mettrons tout en oeuvre pour que vous vous y sentiez à l'aise.

Ce livret contient une foule de renseignements utiles sur nos services ainsi que sur les règles et procédures à suivre. Nous nous ferons un plaisir de répondre aux questions que vous et votre famille pourriez vous poser.

# Historique

Au cours des années '50, la communauté de Saint-Claude reconnaît le besoin d'améliorer les services médicaux et infirmiers offerts à ses résidents. Certains services sont offerts dans un petit foyer de soins infirmiers, mais les cas les plus graves doivent être acheminés vers d'autres établissements situés à l'extérieur de Saint-Claude.

En 1955, le gouvernement du Manitoba donne son approbation pour la construction d'un hôpital à Saint-Claude.

Le 21 janvier 1957 marque l'arrivée de trois membres de la congrégation des Filles de la Croix qui prennent en charge la prestation des soins infirmiers. Sous la direction assurée de Soeur Adrienne, l'unité de soins infirmiers, qui compte entre huit et dix lits et six berceaux, commence à offrir ses services à la communauté. On se souviendra toujours du dévouement des Soeurs et des bons soins qu'elles ont prodigués aux patients de l'hôpital.

Au début des années '70, le besoin d'un établissement de soins prolongés se fait sentir. Des fonds sont prélevés au nom du Manoir Saint-Claude et le gouvernement verse un montant égal à

celui qui a été prélevé. On entreprend la construction du Pavillon en 1981, qui ouvre officiellement ses portes en janvier 1982. Ce foyer de soins personnels de 18 chambres affiche depuis ce temps un taux d'occupation élevé. On effectue des rénovations à l'hôpital afin de centraliser les services de diététique et de buanderie.

En décembre 2005, l'hôpital prend un virage important avec la fermeture du service des urgences : ses lits sont dorénavant désignés aux soins transitoires.

Le Centre de bien-être St. Claude & Haywood ouvre ses portes en septembre 2013. Le Centre regroupe la clinique, une pharmacie détenue par des intérêts privés, une salle de conditionnement physique détenue et exploitée par la communauté. Les Soins à domicile, la Santé publique, la Santé mentale, une travailleuse sociale et une massothérapeute autorisée fournissent également leurs services au Centre.

## Charte des droits des clients

La Charte des droits des résidents a été élaborée par le Conseil des résidents et des familles en février 2000. Depuis, le personnel du Centre de santé Saint-Claude Health Centre s'applique à assurer le respect des droits énoncés dans le présent document en adoptant des directives qui s'y conforment.

Ce qui suit représente une liste de droits fondamentaux.

A titre de personne domiciliée en foyer de soins personnels, j'ai droit à des soins fournis dans un esprit de courtoisie et de respect qui favorise et protège ma dignité, mon autonomie, mon identité et mon individualité. J'ai le droit d'exiger que l'on :

- Frappe avant d'entrer et qu'on me laisse le temps de répondre;
- Me laisse choisir si je veux recevoir des visiteurs ou si je veux poursuivre un programme d'activités;
- M'accueille par mon nom quand j'entre dans une salle;
- Me dise quand on me déplacera ou quand on déplacera la chaise que j'occupe – et qu'on me regarde dans les yeux;

- Me fournisse des programmes appropriés à mon niveau de compréhension et d'aptitudes;
- Se rappelle que, bien que je sois incapable de parler, je peux encore entendre, comprendre et avoir des préoccupations;
- Me permette de vivre ma propre réalité;
- Me protège contre toute forme d'abus, d'exploitation ou de négligence;
- Me permette de mourir dans la paix et la dignité et en présence de ma famille;
- Me fournisse ainsi qu'à ma famille le soutien affectif et les conseils d'ordre spirituel nécessaires;
- M'aide à être aussi indépendant(e) que possible en mettant l'accent sur les forces qui me restent et en tenant compte de mes pertes;
- M'informe des noms des membres du personnel et des postes qu'ils occupent;
- Respecte l'inviolabilité de mon corps après ma mort.

J'ai le droit d'être logé(e), nourri(e), vêtu(e) et soigné(e) conformément à mes besoins et dans des conditions le plus semblables possible à celles de mon domicile privé, y compris le droit :

- À des températures confortables dans ma chambre;
- À une ventilation adéquate;
- De m'asseoir et d'avoir des relations avec les personnes que je préfère lors des repas et autres événements;
- D'être coiffé(e) à mon goût, de pouvoir me regarder dans un miroir et de porter du vernis à ongles à l'occasion;
- À une routine stable, prévisible mais néanmoins flexible comme celle, autant que possible, j'avais chez moi avant mon admission;
- À de l'aide pour changer mes vêtements s'il m'arrive de les souiller;
- D'avoir régulièrement des rendez-vous chez le dentiste et l'optométriste;
- D'être soigné(e) selon mes besoins et désirs qui peuvent être appelés à changer. Par exemple : si je suis malade, qu'on me laisse me reposer davantage ou si je me lève la nuit, que l'on ne me force pas à retourner au lit;

- À des soins spécialisés selon les ressources disponibles, pour améliorer et stimuler la communication si j'ai des difficultés en ce sens ou que j'en suis incapable;
- À des préparations alimentaires agréables et appétissantes;
- À de l'aide si je suis incapable de manger seul(e);
- À la sécurité durant les repas. Par exemple : une table où déposer mon café ou une surveillance accrue si j'ai tendance à m'étouffer facilement;
- À un choix d'aliments qui répondent à mes besoins diététiques – et à la possibilité de pouvoir demander un mets particulier à l'occasion;
- Au même choix d'aliments que celui offert aux autres résidents;
- Que l'on tienne compte de mes dégoûts alimentaires et qu'on les respecte;
- Que l'on surveille le niveau de bruit dans mon environnement et qu'on s'assure de mon confort, surtout à l'heure des repas et durant la nuit;
- Que l'on favorise les relations sociales et l'atmosphère de famille (en plaçant les meubles de façon opportune, en encourageant les visites et en traitant les visiteurs avec courtoisie, gentillesse et considération – par exemple : en leur offrant du café si j'en suis incapable);
- D'être informé(e) et consulté(e) au sujet des politiques du Pavillon;
- A la flexibilité dans l'utilisation des lieux publics de l'établissement.

J'ai le droit d'accepter ou de refuser une thérapie, y compris un médicament, en conformité avec la loi, et d'être informé(e) des conséquences. Si je suis hors d'état de manifester ma volonté, mon représentant peut le faire à ma place, y compris le droit :

- D'obtenir tous les renseignements pertinents qui me concernent, y compris les diagnostics et traitements médicaux, et la possibilité pour moi-même ou un membre de ma famille de prendre part aux décisions importantes concernant mes soins;
- De m'expliquer les conséquences de ma décision de refuser des soins ou d'y consentir;
- De prendre des décisions informées concernant les directives en matière de soins de santé, de réanimation cardio-pulmonaire,

l'ordonnance de ne pas réanimer, les niveaux d'intervention et mes soins;

- De consulter mes dossiers et documents médicaux;
- D'être libre de contraintes matérielles et chimiques;
- De faire l'objet de mesures d'évaluation et d'intervention appropriées pour la lutte contre la douleur.

J'ai le droit de prendre des décisions, d'exercer ma liberté, de m'exprimer et de me déplacer, y compris la liberté de :

- Pratiquer la religion et la culture, et parler la langue de mon choix;
- Communiquer, rencontrer, rendre visite et recevoir mes amis et ma famille en privé et sans interférence, si je le désire;
- Etre libre de mes mouvements dans les endroits publics de l'établissement ;
- Planifier et choisir mes activités sociales, éducatives, culturelles, religieuses et récréatives;
- Apporter des biens personnels, des articles familiers et des articles de décoration qui resteront dans ma chambre;
- Choisir les vêtements que je désire porter à chaque jour;
- Recevoir des réponses claires et concises à mes questions;
- Participer au Conseil des résidents et des familles;
- Offrir des conseils et des recommandations quant aux politiques organisationnelles du Pavillon;
- Avoir la possibilité de loger une plainte et avoir l'assurance qu'on y donnera suite;
- Avoir accès à des goûters supplémentaires si ma santé le permet;
- Rester en contact avec la communauté afin de me tenir au courant des activités communautaires;
- Initier des activités communautaires ou y assister;
- Gérer mes finances personnelles;
- Exercer mes droits en tant que citoyen(ne), notamment le droit de participer à un comité de bénéficiaires et le droit de voter pour le candidat de mon choix;
- Garder et consommer de l'alcool dans ma chambre;
- Assumer la responsabilité de mes actes.

J'ai le droit à la préservation de mon intimité, de mon espace et de mes effets personnels pendant la prestation des soins ou les traitements médicaux, y compris le droit :

- Au respect de la confidentialité de mon traitement, de mon dossier médical et de mes renseignements personnels;
- D'être seul(e) si je le désire et d'exclure les autres de ma chambre;
- D'éviter les grands groupes si cela me gêne; d'avoir l'aide de bénévoles au besoin;
- De choisir un membre du personnel de mon sexe pour me soigner lorsque possible (surtout pour les bains);
- Que mes soins et mon traitement se fassent en privé;
- D'être recouvert d'une serviette dans la salle de bains autant que possible;
- Que l'on m'explique ce que l'on fait lorsqu'on me soigne, à chaque étape du traitement;
- De choisir de porter plus de vêtements de protection lors des promenades pour ma propre sécurité;
- Au respect du caractère privé de ma correspondance personnelle.

J'ai le droit à un milieu de vie propre et sans danger, y compris le droit :

- Que ce que je renverse soit nettoyé;
- À ce que le personnel, les bénévoles et les membres de ma famille aient la formation voulue pour me soigner et me transporter;
- À des passerelles non encombrées de piétons, de fauteuils roulants ou d'équipement;
- À des chambres bien entretenues;
- À une surveillance adéquate en tout temps;
- À l'accès à des lieux extérieurs sécuritaires;
- À des vêtements bien entretenus.

Si ma faculté cognitive est affaiblie ou que l'on me considère incompetent(e), j'ai droit au respect de mes décisions pourvu que ma santé et ma sécurité, et celles d'autrui, ne soient pas mis en cause.

- Si je dis «non» face à quelque chose que vous voulez que je fasse, veuillez respecter ma décision;

- Si je fais quelque chose dont vous désapprouvez, veuillez respecter cette décision si elle ne cause aucun tort;
- Si mes décisions ont des conséquences néfastes, j'ai droit à une explication et à une persuasion non-coercitive de la part du personnel. Si je me trouve en grand danger immédiat, j'ai droit à ce que vous interveniez pour ma sécurité et à ce que vous discutiez plus tard de la question avec l'équipe multidisciplinaire et ma famille;
- Si mes décisions ont des conséquences néfastes à long terme, j'ai droit à ce que l'équipe multidisciplinaire et ma famille décident si mes décisions seront respectées ou non. Les questions qui suivent seront prises en considération avant de subordonner mes choix de vie aux décisions de quelqu'un d'autre :
  - Qu'est-ce que je dirais si j'étais bien?
  - Si l'on me force à obéir, quel résultat néfaste cela aura-t-il? Est-ce que j'aurai peur? Est-ce que je serai déprimé(e)? Est-ce que cela me mettra en colère, me rendra agressif(ive)? Est-il possible que, à cause de la façon dont vous me traitez, je devienne frustré(e) au point où vous envisagerez de recourir à la contrainte chimique ou à la contrainte matérielle?
- Mon comportement représente-t-il un véritable problème de santé et de sécurité ou est-il plutôt frustrant et inconfortable pour le personnel?
- Les conséquences favorables de votre traitement ont-elles plus de poids que les conséquences néfastes d'aller à l'encontre de ma volonté? Même si la réponse est affirmative, veuillez tenir compte de toutes les autres questions avant de prendre votre décision.
- Comment votre décision améliorera-t-elle la qualité de ma vie?
- Si vous m'imposez votre volonté, est-ce que je me sentirai humilié(e) et déshumanisé(e)? Sentirai-je que l'on me traite comme un enfant plutôt que comme l'adulte que je suis?

## Jour de l'admission

Il se peut que votre première journée au Centre de santé Saint-Claude Health Centre soit quelque peu stressante. Même s'il ne s'agit que d'un séjour temporaire jusqu'au moment où vous serez admis dans un foyer de soins personnels de votre choix, nous vous suggérons de prendre le temps de ranger vos effets personnels. Veuillez prendre note que selon les besoins en matière de soins de nos autres clients et/ou de l'admission d'un nouveau client, il est possible que vous deviez déménager dans une autre chambre.

## Soins

L'évaluation et la planification font partie d'un processus continu. Votre participation et celle de votre famille sont très importantes dans ce processus. Vous pouvez y participer de la façon suivante :

- En étant tout à fait franc lorsqu'il s'agit de nous faire connaître vos besoins quotidiens, vos goûts et dégoûts.
- En participant à la conférence d'admission et à celle qui aura lieu six semaines après votre admission, le cas échéant.
- En participant au Conseil des résidents et des familles.
- En répondant aux sondages que nous vous remettrons.

Aidez-nous à faire en sorte que votre séjour parmi nous soit non seulement agréable mais qu'il réponde en tous points à vos besoins.

## Conseil des résidents et des familles

Le Conseil des résidents et des familles se compose de clients, de membres de leurs familles et de la Gestionnaire. Ensemble, ils examinent et mettent sur pied divers projets à l'intention des clients. Le groupe discute également de ce qui touche la qualité de vie des clients.

Le Conseil se réunit à tous les deux mois. Vous et votre famille y êtes les bienvenus.

Le babillard qui se trouve à côté du poste des infirmiers(ières) regroupe des annonces, les procès-verbaux des réunions du Conseil des résidents et des familles et des informations qui peuvent vous être utiles.

## Articles à apporter

Nous vous encourageons à «faire comme chez vous» en apportant dans votre chambre les effets personnels qui vous tiennent à coeur. Vous et votre famille êtes responsables de vos effets personnels. Le Centre de santé Saint-Claude Health Centre n'est aucunement responsable de la perte de vos effets personnels.

Nous vous suggérons de porter régulièrement vos bijoux ou de demander à votre famille de garder en lieu sûr vos objets de valeur. Nous vous recommandons de faire assurer vos objets de valeur.

Voici quelques suggestions d'articles à apporter :

### Literie et serviettes

Les serviettes et la literie (draps, couverture, couvre-lit, oreillers et serviettes) sont fournies par le service de buanderie. Si vous le préférez, vous pouvez apporter votre propre couverture, couvre-lit ou oreiller. Ces articles doivent être étiquetés.

### Vêtements

Tous les vêtements doivent être clairement étiquetés. Nous pouvons vous fournir des étiquettes et les appliquer sur vos vêtements et ce, à un coût minime.

Nous vous fournirons des cintres pour vos vêtements.

Si vous êtes en fauteuil roulant, il se pourrait que vous ayez besoin de vêtements adaptés tels que pantalons, chemises/chemisiers et pyjamas/chemises de nuit qui sont munis d'une ouverture au dos. Le port de vêtements adaptés favorise le confort, l'aisance ainsi que la sécurité du client et du personnel quand il est l'heure de s'habiller. Vous pouvez vous procurer ce genre de vêtements dans les établissements suivants :

- Ashley's Adaptive à Winnipeg
- Reliable à Winnipeg
- Rolling Spokes à Brandon
- Softlined Fabrics Adaptive Clothing à Winkler
- Silvert's Adaptive Clothing (magasinage en ligne)

## Effets personnels

### Articles divers :

Rasoir électrique

Déodorant

Shampooing et revitalisant

Papiers-mouchoirs

Brosse à dents ultra-souple à large manche

Dentifrice

Brosse et peigne à cheveux

Nettoyant et fixatif pour prothèses dentaires

Téléviseur : Nous mettons à la disposition des clients un téléviseur à grand écran et un magnétoscope/lecteur de DVD dans le salon. Chaque chambre est munie d'un support mural pour un téléviseur à écran plat de 26 pouces.

Courrier : À votre admission au Centre de santé Saint-Claude Health Centre, vous devrez veiller à effectuer votre changement d'adresse. Votre nouvelle adresse sera la suivante :

*(Votre nom)*

Centre de santé Saint-Claude Health Centre

Case postale 400

Saint-Claude, MB R0G 1Z0

Votre courrier vous sera livré tous les jours, du lundi au vendredi. Vous pouvez faire affranchir votre courrier au bureau de l'administration et le personnel verra à ce que votre courrier soit acheminé au bureau de poste.

Journaux : Des exemplaires gratuits du quotidien Winnipeg Free Press sont disponibles à tous les jours. Si vous préférez recevoir votre propre exemplaire, vous pouvez vous abonner en composant le 1-800-542-8900 ou en visitant leur site web au [www.winnipegfreepress.com](http://www.winnipegfreepress.com).

Téléphone : Chaque chambre de l'Unité des soins transitoires dispose d'une prise de téléphone. Si vous désirez avoir votre propre ligne téléphonique, vous ou votre représentant devez communiquer avec BellMTS au 204-225-5687 ou en visitant leur site web à [www.bellmts.ca](http://www.bellmts.ca). Veuillez prendre bonne note que le personnel ne répondra à votre téléphone s'il sonne.

## Services

### Alimentation

Une diététiste est disponible pour des consultations sur l'alimentation et la nutrition.

Nous préparons également des repas-thèmes pour les occasions spéciales telles que Noël, Pâques et l'Action de grâces.

### Bénévoles

Un certain nombre de bénévoles consacrent leur temps à diverses activités tels que jouer au bingo, la décoration, les sorties et promenades, jeux, parties de cartes, artisanat, chant et lecture.

Les amis ou membres de la famille d'un client qui désirent faire du bénévolat peuvent communiquer avec la Gestionnaire. Nous serions heureux de les compter parmi nous !

# Buanderie

Les services de la buanderie sont disponibles à tous les jours sauf le dimanche.

Procurez-vous des vêtements qui se lavent facilement, qui sont solidement confectionnés et qui ne rétrécissent ni ne se froissent facilement car nous utilisons des machines industrielles à hautes températures.

Nous ne sommes pas responsables des vêtements perdus ou endommagés.

Le personnel affecté à la buanderie peut s'occuper des vêtements qui nécessitent un léger raccommodage ; toutefois, les cas plus sérieux et les retouches relèvent de votre responsabilité.

Pour plus de détails, veuillez communiquer avec la Superviseure – Entretien ménager et Buanderie.

# Coiffure

Une coiffeuse vient au Centre de santé Saint-Claude une fois par semaine. Veuillez aviser le personnel infirmier si vous désirez recevoir les services de la coiffeuse lors de sa prochaine visite. Les frais seront portés à votre compte en fiducie.

# Échantillons et radiographies

Un technologue de laboratoire se rend régulièrement auprès des clients de l'Unité des soins transitoires pour recueillir des échantillons de sang. Pour des radiographies ou pour des tests plus approfondis, les clients seront transférés au centre de santé le plus approprié. Les clients sont responsables des frais de transport.

## Entretien ménager

Nous nettoyons les chambres à tous les jours sauf le dimanche. Nous effectuons un léger époussetage une fois par semaine et un époussetage en profondeur une fois par mois. Une fois par année, nous lavons les murs et décapons puis cirons les plancher.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec la Superviseure – Entretien ménager et Buanderie.

## Fourgonnette communautaire

La fourgonnette communautaire de Saint-Claude et Haywood peut être réservée à l'avance par les familles des clients qui nécessitent un transport adapté.

- Un seul passager : 14 \$
- Deux passagers et plus : 7 \$

A ceci, il faut ajouter :

- 13 \$ pour chaque heure d'attente
- 0,65 \$ le kilomètre aller-retour

Il n'y a aucun frais de kilométrage à l'intérieur des limites du Village de Saint-Claude

## Loisirs

Le programme de loisirs tient compte des besoins et des capacités de chacun de nos clients. Nous organisons des activités pour les petits et grands groupes ainsi que des activités individuelles. Un calendrier mensuel qui indique les activités prévues est affiché dans chaque chambre et sur le babillard à côté du poste des infirmières.

La plupart des activités ont lieu dans la salle à manger du Pavillon ou à l'extérieur lorsque la température le permet. Les clients, leurs amis et les membres de leur famille peuvent se procurer du matériel d'activités dans l'entrepôt dans la salle à

manger du Pavillon ou dans la salle polyvalente (jeu de dames, cartes, jeux de société, etc.)

Voici quelques une des activités au programme :

- Cuisine/pâtisserie
- Bingo hebdomadaire
- Cartes
- Bricolage
- Décoration
- Divertissement
- Conditionnement physique
- Jeux
- Jardinage
- Repas du mois
- Cinéma
- Sorties
- Soirée « pub »
- Je me souviens...

Activités spéciales : Diverses activités spéciales ont lieu au cours de l'année, notamment : journée des animaux de compagnie, journée des bébés, journée des aînés, Festival du voyageur et mini-olympiques. De temps à autre, des élèves de nos deux écoles communautaires et des enfants de la garderie nous rendent visite.

Petits travaux : Si vous le désirez, vous pouvez meubler un peu de votre temps libre en effectuant de petits travaux tels que plier du linge, peler des pommes de terre, couper des légumes, etc.

Familles et amis sont invités à participer à toutes les activités récréatives qui figurent au programme.

## Massothérapie

Une massothérapeute autorisée offre ses services au Centre de bien-être St. Claude & Haywood. Clients et familles doivent prendre rendez-vous eux-mêmes et sont responsables des coûts qui y sont associés.

# Musicothérapie

Un musicothérapeute autorisé vient au Centre de santé Saint-Claude Health Centre deux fois par mois et offre les services suivants :

- Musique de divertissement destinée aux grands groupes qui favorise la participation ;
- Musique thérapeutique destinée à de petits groupes et qui met l'accent sur l'amélioration et la stimulation des aptitudes sociales, émotives, cognitives et physiques des clients.

## Numéros de téléphone

Numéro général	379-2211
Téléphone pour clients	379-2211, poste 2233

## Pharmacie

Les services pharmaceutiques sont offerts par l'entremise de la Pharmacie des Soins prolongés. Les médicaments prescrits sont couverts par Pharmacare et sont payés directement par Santé Manitoba.

## Programme de la pastorale

Les activités suivantes sont disponibles pour les clients de dénomination Catholique :

- Les clients peuvent recevoir le Sacrement de la réconciliation sur demande.
- La messe a généralement lieu une fois par semaine au Pavillon selon la disponibilité du prêtre assigné à la paroisse.
- Le chapelet est récité à tous les jours au salon du Pavillon.
- Le Sacrement des malades est administré annuellement à tous nos clients de religion catholique, et sur demande.

Les clients de religions autres que catholique peuvent, à leur gré, avoir recours aux services d'un guide spirituel de leur choix.

# Sécurité

Exercices d'incendie : Des exercices d'incendie ont lieu une fois par mois. Les mesures à prendre en cas d'urgence sont affichées en français et en anglais dans toutes les chambres.

Système Wanderguard/Code Alert : Pour assurer la sécurité de nos clients, nous disposons d'un système de sécurité qui permet la surveillance continue des clients qui ont tendance à s'égarer. L'émetteur doit être loué. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'infirmière en chef.

Tabagisme : Le Centre de santé Saint-Claude est un établissement sans fumée pour tous ses clients, visiteurs et membres du personnel. Il est cependant permis de fumer à l'extérieur, derrière le garage à l'arrière du Pavillon.

La responsabilité d'aider et/ou de superviser le client-fumeur relève de la famille du client. Le Centre de santé Saint-Claude n'est aucunement responsable de ces fonctions. Il est également possible de faire appel à un compagnon rémunéré pour aider et/ou superviser le client.

Les clients qui désirent arrêter de fumer peuvent avoir accès à des moyens anti-tabagisme.

## Services d'entretien technique

Notre personnel de l'entretien technique peut effectuer des réparations d'ordre mineur sur vos effets personnels ; toutefois, les réparations d'ordre majeur relèvent de votre responsabilité.

Veuillez aviser l'infirmière si des réparations doivent être faites dans votre chambre.

# Services financiers

Frais de résidence : Les frais de résidence sont payables mensuellement à l'avance le premier jour de chaque mois. Des virements automatiques peuvent être effectués auprès de l'institution financière de votre choix.

Compte en fiducie : Les clients en attente de placement doivent ouvrir un compte en fiducie. Ceci permet au client de retirer rapidement de petites sommes d'argent et à l'Administration de payer en leur nom certains services comme ceux offerts par la coiffeuse, Westman TV, les sorties en fourgonnette communautaire, etc.

Nous vous ferons parvenir à vous ou à votre représentant un relevé de compte à tous les mois. Sur réception d'un relevé de compte démontrant un solde en souffrance, vous ou votre représentant êtes tenus de non seulement rembourser le solde en souffrance mais de faire en sorte qu'il y ait suffisamment de fonds pour couvrir tout au moins les dépenses prévues du mois suivant.

Si vous avez besoin d'aide concernant les services financiers, n'hésitez pas à communiquer avec l'Adjointe administrative.

## Soins des pieds

Le personnel infirmier se chargera des soins élémentaires de vos pieds. Un service approfondi privé est également disponible. Les clients sont responsables des coûts associés à ce service.

## Soins infirmiers

Un effectif d'infirmières autorisées, d'infirmières psychiatrique autorisées, d'infirmières auxiliaires autorisées et d'aides aux soins infirmiers assurent la prestation de soins infirmiers 24 heures sur 24.

# Soins médicaux

Vous serez sous les soins de l'un ou l'autre de nos dispensateurs de soins médicaux.

Les dispensateurs de soins médicaux visitent les clients une fois par semaine. Les membres des familles qui souhaitent les rencontrer peuvent le faire lors des rondes ou encore prendre rendez-vous avec eux à la Clinique.

Nos clients bénéficient également de soins d'urgence grâce à la présence d'un médecin de garde et de membres du personnel infirmier 24 heures sur 24. Si vous devez être admis dans un établissement de soins actifs, vous serez transféré au centre le plus approprié à votre état.

Si vous le désirez, vous pouvez consulter des spécialistes. Veuillez informer l'infirmière en chef de vos rendez-vous médicaux et confirmer avec le spécialiste que votre dispensateur de soins médicaux au Centre de santé St. Claude Health Centre est au courant de ses recommandations et du suivi nécessaire.

## Visites

Nous encourageons fortement les visites car elles représentent une source importante d'interaction et de stimulation qui procurent beaucoup de satisfaction aux clients.

Nous demandons aux visiteurs de faire preuve de considération envers les autres clients. Les tout-petits doivent être surveillés en tout temps par un adulte.

Il est à noter que l'infirmière en chef peut décider de limiter les heures de visite dans les cas de clients gravement malades.

Des espaces à l'extérieur sont également disponibles pour les clients et les visiteurs.

## Environnement sans parfum

Southern Health-Santé Sud promouvoit un environnement sain pour ses employés, médecins, bénévoles, clients et visiteurs, et ce, dans tous ses établissements.

Nous vous demandons de ne pas utiliser de produits parfumés tels que parfums, eaux de cologne, lotions après-rasage, lotions pour le corps, poudres, déodorants, produits pour les cheveux, tabac, assouplissants pour vêtements, produits de nettoyage, assainisseurs d'air et fleurs particulièrement fragrances.

## Quitter une chambre de façon permanente

Une fois qu'un client quitte sa chambre de façon permanente, nous attendons à ce que tous les vêtements et effets personnels du client en soient retirés le premier jour ouvrable suivant le départ.

## Respect au travail

Southern Health-Santé Sud s'engage à créer et à maintenir un lieu de travail vivant, sain, sécuritaire et bienveillant pour son personnel et ses bénévoles. Pour ce faire, tous les membres du personnel et les bénévoles seront traités avec respect, honnêteté et dignité.

Un lieu de travail où règne le respect favorise le bien-être physique, psychologique et social de tous les membres du personnel et des bénévoles. C'est-à-dire que :

- Les employés sont valorisés ;
- La politesse et la courtoisie sont présentes dans toutes formes de communication ;
- Les gens sont traités de la façon dont ils le veulent ;

- Les conflits sont abordés de façon positive et respectueuse ; et
- Les comportements irrespectueux, le harcèlement et la violence ne sont pas tolérés.

## *Safe Client Handling & Injury Prevention Program (SCHIPP)*

Ce programme a pour but d'assurer la sécurité des clients et du personnel lorsqu'un client a besoin d'être replacé dans son lit, a besoin d'aide pour marcher ou s'asseoir dans son fauteuil roulant. Notre personnel et/ou l'ergothérapeute déterminera le genre d'aide dont un client a besoin selon ce que le client est en mesure de faire lui-même. Notre personnel est tenu de se conformer aux lignes directrices du programme.