



**Centre de santé et de services sociaux  
de la Pointe-de-l'Île**

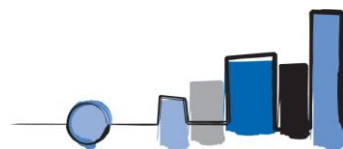


# **CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'ACCUEIL DES NOUVEAUX RÉSIDENTS**

*Un milieu de vie de qualité pour les résidents des  
centres d'hébergement Biermans, François-Séguenot,  
Judith-Jasmin et Pierre-Joseph-Triest.*

Comité mécanismes d'accueil CSSSPDI

Octobre 2011



Direction des services aux PPALV et en DP

## **Introduction :**

L'admission en soins de longue durée est une étape importante pour la personne admise ainsi que pour ses proches aidants. Dans le cadre du développement du milieu de vie, il devenait impératif de mettre en place un outil harmonisé et formalisé des mécanismes d'accueil des nouveaux résidents pour les quatre centres d'hébergement du CSSSPDI. En personnalisant nos interventions dès la préadmission, à l'accueil et sur une période pouvant s'échelonner sur plusieurs semaines suivant l'admission cela aura une portée déterminante et positive sur l'intégration de la personne dans son nouveau milieu de vie.

Ce cadre de référence respecte les orientations ministérielles en matière d'intégration du concept milieu de vie au niveau des mécanismes d'accueil. L'ensemble des étapes assure un continuum de services, répond aux besoins en regard de l'évolution du profil des clientèles, respecte les pratiques professionnelles et les normes concernant le taux d'occupation en hébergement. De plus, un questionnaire de satisfaction des résidents sur l'accueil personnalisé dans les centres d'hébergement permettra de mesurer la qualité des mécanismes d'accueil.

L'admission d'une personne en hébergement sera humanisée, de qualité et concertée, ce sera l'affaire de tous !

## **Objectifs :**

- Intégrer le concept milieu de vie à travers l'ensemble du processus d'accueil et d'intégration dans le respect des orientations ministérielles.
- Assurer des services personnalisés, adaptés aux réalités et besoins de la personne et de ses proches pour chacune des étapes.
- Impliquer les intervenants en conformité avec leurs champs de pratiques au moment opportun dans le processus.
- Actualiser les admissions selon les délais établis par l'Agence de la Santé et des Services Sociaux et documenter tout écart.
- Mesurer le taux de satisfaction des résidents et proches aidants de l'accueil personnalisé.

## **Principe retenu :**

Chaque résident reçoit un accueil personnalisé, chaleureux, à l'écoute de ses besoins et respectueux de son rythme.

## Modalités de fonctionnement en préadmission

### 1<sup>ère</sup> étape Gestion des listes d'attentes

#### L'agente administrative :

- ✓ Reçoit les dossiers et s'assure de la présence de l'ensemble des documents : Tableau synthèse, Formulaire de détermination des services, OEMC, CTMSP médicale et consentements.
- ✓ En l'absence de document, assure le suivi avec l'Agence de la Santé et des Services Sociaux pour s'assurer de les recevoir.
- ✓ S'assure que la liste d'attente est conforme avec les dossiers reçus de l'ASSS.
- ✓ Remet une copie de la liste d'attente à l'intervenant désigné à la gestion des admissions.

#### L'intervenant désigné à la gestion des admissions :

- ✓ Communique avec le Service régional d'admission pour la coordination des dossiers.

### 2<sup>e</sup> étape Analyse du dossier, dépistage des besoins

#### L'intervenant désigné à la gestion des admissions :

- ✓ S'assure que la demande est toujours valide.
- ✓ S'assure que les informations contenues au dossier sont complètes et qu'elles ne datent de pas plus de 6 mois.
- ✓ Complète le formulaire Profil des besoins – Preadmission et contacte au besoin le référent pour la mise à jour des informations (Annexe 1).
- ✓ Demande si requis aux intervenants de l'hébergement qui seront impliqués en regard de la problématique identifiée de clarifier les besoins associés. Ex. : ergothérapeute du centre d'hébergement avec l'ergothérapeute du centre hospitalier.
- ✓ S'assure de l'admissibilité de la personne dans le milieu désigné.

### 3<sup>e</sup> étape Planification et rencontre de préadmission

Lors de la rencontre de préadmission, l'intervenant vise à établir un climat de confiance et de collaboration avec le futur résident et ses proches aidants. L'intervenant favorise l'expression des craintes, des appréhensions, des attentes et répond aux questions exprimées.

#### L'intervenant désigné à la gestion des admissions :

- ✓ Planifie une rencontre avec le futur résident et ou ses proches aidants.
- ✓ Remet, présente et explique lors de la rencontre de préadmission le contenu de la pochette d'accueil qui inclut le guide d'accueil.
- ✓ Présente les formulaires recueillant l'histoire et les habitudes de vie du futur résident à ce dernier et ou à ses proches aidants.

- ✓ Complète dans la mesure du possible avec le futur résident et ou ses proches aidants les documents suivants :
  - Formulaire recueillant l'histoire et les habitudes de vie et ses annexes (Annexe 2)
  - Fiche administrative (Annexe 3)
  - Consentement à l'hébergement (Annexe 4)
  - Autorisation pour : photographies, films, enregistrements sonores, magnétoscopiques et autres (Annexe 5)
  - Mes préférences dans mon nouveau milieu de vie (Annexe 6)
  - Formulaire concernant l'étiquetage et le lavage des vêtements (Annexes 7 et 8)
- ✓ Accompagne le futur résident ou ses proches aidants pour une visite du milieu de vie en tenant compte des intérêts et besoins de ces derniers.

#### 4<sup>e</sup> étape Préparation de l'admission

##### **L'intervenant désigné à la gestion des admissions :**

- ✓ Est avisé par l'agente administrative de la disponibilité d'une chambre.
- ✓ Se met en lien avec le chef d'administration de programme, le chef d'unité ou son représentant afin de présenter le dossier, mettre en place les moyens pour répondre aux besoins et confirmer le moment de l'admission en s'assurant de respecter les délais de 48 heures.
- ✓ Contacte le référent pour confirmer le transfert et s'assure que les items suivants seront apportés lors de l'admission :
  - Médication pour 48 heures ou plus selon le jour de l'admission et ou la nature de la médication.
  - Profil pharmacologique à jour
  - Plan thérapeutique infirmier
  - Derniers résultats de laboratoire
  - Rapports pertinents au suivi clinique
  - Prochains rendez-vous clinique
  - Niveau d'intervention thérapeutique
- ✓ Remet à l'agente administrative le formulaire "fiche administrative" (Annexe 3) nécessaire à l'ouverture du dossier.

##### **L'agente administrative :**

- ✓ Prépare et distribue le mot de bienvenue aux différents services annonçant l'admission d'un nouveau résident (Annexe 9)
- ✓ Remet la fiche administrative au service de fidéicommiss (Annexe 3).
- ✓ Inscrit l'admission dans le tableau concernant le taux d'occupation et commente les écarts.
- ✓ S'assure que le dossier est remis à l'unité concernée par l'admission.

##### **L'infirmière de l'unité de vie ou la personne désignée à la gestion des admissions :**

- ✓ Prend les moyens pour présenter à l'ensemble de l'équipe, sur plusieurs quarts de travail et plusieurs jours, le portrait du résident via les éléments contenus à son dossier, à son histoire de vie et ses annexes.

## Modalités de fonctionnement à l'admission

L'accueil du nouveau résident doit être personnalisé et adapté à l'individu qui se présente à nous, au contexte, aux différentes émotions et préoccupations présentes. À cette étape le proche aidant est un partenaire essentiel.

### 1<sup>ère</sup> étape Personnalisation de l'accueil, avant l'arrivée du résident

#### L'agente administrative :

- ✓ S'assure de la disponibilité du mot de bienvenue afin que ce dernier soit affiché à l'entrée de l'établissement et à la porte de la chambre du résident (Annexe 9).
- ✓ Prépare et remet à l'intervenant désigné à l'admission les items suivants à déposer dans la chambre du nouveau résident :
  - le PDI Sac qui contient les deux derniers exemplaires du journal l'Entre-Ainés, l'horaire des activités, un exemplaire de menu, le carnet et le crayon du comité des résidents, la pochette d'accueil si non distribué en préadmission.
  - le napperon personnalisé et plastifié.
  - la carte de bienvenue du CSSS PDI.
  - l'étiquette personnalisée pour le panier des produits d'hygiène.
  - l'étiquette au nom du résident pour apposer à la porte.

#### Le préposé aux bénéficiaires s'assure que la chambre est prête à recevoir le résident :

- ✓ S'assure que la désinfection et l'entretien de la chambre sont complétés et fait les suivis si requis.
- ✓ Prépare la literie et fait le lit.
- ✓ S'assure que l'ameublement et les accessoires de base sont complets dans la chambre : lit, table de chevet, commode, fauteuil, cintres, serviettes et débarbouillettes, poubelle, verre, etc...
- ✓ Prépare, identifie et dépose à la chambre le panier qui contient les produits d'hygiène suivants : un tube de dentifrice, une brosse à dent, du savon, un contenant de crème hydratante, un déodorant, une boîte de papiers mouchoir, etc...
- ✓ S'assure que le PDI Sac, le napperon et la carte de bienvenue sont déposés à la chambre.
- ✓ S'assure que le nom du résident est à la porte de sa chambre ainsi que le mot de bienvenue.

### 2e étape Accueil du résident

- ✓ L'agente administrative à la réception accueille le résident et avise l'intervenant désigné à la gestion des admissions ou son remplaçant de l'arrivée du nouveau résident.
- ✓ L'intervenant désigné ou un membre du personnel se présente à la réception pour offrir la bienvenue au résident.
- ✓ Le résident est accompagné à l'unité où se trouve sa chambre.
- ✓ Il est accueilli par certains membres de l'équipe qui lui assure une présence et de l'aide selon les besoins.

- ✓ À l'accueil du résident, le contact peut être établi avec ce dernier à partir des éléments obtenus préalablement à son admission par les outils suivants : histoire de vie et annexes, OEMC, profil des particularités, etc.

### **3e étape Sécurisation, priorisation des besoins immédiats**

À moins d'une intervention requise le jour de l'admission, tous les intervenants de l'équipe interdisciplinaire prendront contact graduellement avec le nouveau résident selon les besoins et mettront en place leur plan d'intervention respectif.

#### **L'infirmière :**

- ✓ Se réfère à l'outil aide-mémoire pour s'assurer du respect des étapes (Annexe 10)
- ✓ Informe le résident des mesures de prévention et contrôle des infections et du confinement de 48 heures à la chambre.
- ✓ Évalue à partir des données déjà obtenues du dossier, de la situation du résident qui prévaut au moment de l'admission ainsi que des préoccupations de ce dernier et met en place les moyens pour assurer la sécurité du résident concernant :
  - Allergies
  - Médication
  - Soins cliniques particuliers
  - Aides techniques à la mobilisation
  - Mesures de prévention des chutes et de l'application des contentions
  - Diète et texture alimentaire
  - Bactéries multi résistantes
  - Autres

### **4e étape Poursuite de la complétude des formulaires nécessaires aux dossiers**

Toujours dans l'esprit de se concentrer sur la personne et ses besoins au moment de cette étape importante qu'est l'arrivée en hébergement, les formulaires doivent être complétés graduellement en regard des besoins du résident si non complétés lors de la rencontre de préadmission.

#### **L'intervenant désigné à la gestion des admissions :**

- ✓ Complète le formulaire recueillant l'histoire de vie et ses annexes. (annexe 2)

#### **Le personnel infirmier de l'unité de vie ou l'intervenant désigné à la gestion des admissions :**

- ✓ Complète les documents suivants :
  - Consentement à l'hébergement (Annexe 4)
  - Autorisation pour : photographies, films, enregistrements sonores, magnétoscopiques et autres (Annexe 5)
  - Mes préférences dans mon nouveau milieu de vie (Annexe 6)
  - Formulaire concernant l'étiquetage et le lavage des vêtements (Annexes 7 et 8)
  - Niveau d'intervention thérapeutique (annexe 12)
  - Consentement à la vaccination antigrippale (annexe 13)

### **5<sup>e</sup> étape Mise en place du plan d'intervention interdisciplinaire**

- ✓ Le chef d'unité s'assure de prévoir une rencontre pour l'élaboration du plan d'intervention interdisciplinaire dans les trois mois suivants l'admission.

### **6<sup>e</sup> étape Mesure de satisfaction de l'accueil et intégration de l'information reçue**

- ✓ Dans le mois suivant l'arrivée du nouveau résident, la personne désignée à la gestion des admissions valide auprès de celui-ci et de ses proches aidants que les informations de la pochette d'accueil transmises à l'admission sont comprises et, le cas échéant, elle apporte les clarifications nécessaires et le note au dossier.
- ✓ Le chef d'administration de programme compile et analyse les résultats du questionnaire de satisfaction des résidents sur l'accueil personnalisé en partenariat avec la direction des communications et de la qualité (Annexe 11).
- ✓ Les données sont déposées au comité milieu de vie une fois par année qui s'assure que le processus répond aux objectifs fixés.

#### **Contenu de la pochette d'accueil :**

- Guide d'accueil
- Formulaire recueillant l'histoire de vie avec annexes
- Documents administratifs et informatifs
- Questionnaire de satisfaction des résidents sur l'accueil personnalisé
- Charte des droits et responsabilités des usagers
- Dépliant du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Dépliant Fondation du CSSS de la Pointe-de-l'Île
- Documents du comité des usagers et du comité des résidents du CSSS de la Pointe-de-l'Île

*« Tout individu œuvrant auprès des personnes âgées en perte d'autonomie est appelé à réfléchir au sens des gestes posés au quotidien afin d'humaniser chaque moment passé auprès d'elles. »*

Document de référence « L'amélioration de la qualité du milieu de vie en hébergement et en soins de longue durée ».

**Comité milieu de vie 2010-2011**



## ANNEXES

- Annexe 1 - Profil des besoins – Préadmission
- Annexe 2 - Histoire de vie-Préadmission (Profil alimentaire du résident-Préadmission et Profil intérêts et loisirs – Préadmission)
- Annexe 3 - Fiche administrative Préadmission
- Annexe 4 - Formule de consentement (CHSLD)
- Annexe 5 - Autorisation pour : photographies, films, enregistrements sonores, magnétoscopiques et autres
- Annexe 6 - Ma préférence dans mon nouveau milieu de vie
- Annexe 7 - Entretien des vêtements personnels
- Annexe 8 - Étiquetage des vêtements personnels
- Annexe 9 - Mot de bienvenue
- Annexe 10 - Outil aide-mémoire pour processus d'admission à l'unité
- Annexe 11 - Questionnaire de satisfaction des résidents sur l'accueil personnalisé dans les centres d'hébergements du CSSS de la Pointe-de-l'Île
- Annexe 12 - Niveau d'intervention thérapeutique
- Annexe 13 - Consentement à la vaccination antigrippale