



LES VISITES EN CONTEXTE DE RAC GUIDE À L'INTENTION DE LA FAMILLE ET DES PROCHES

Ce que vous devez savoir

Une résidence à assistance continue (RAC), c'est d'abord un milieu de vie pour toutes les personnes qui y résident. C'est également un milieu de réadaptation pour une clientèle qui démontre des troubles du comportement ou des troubles graves du comportement.

Sachez que le maintien des liens significatifs entre les personnes que nous hébergeons et leur réseau naturel est une priorité pour nous!

Pour assurer la sécurité des usagers, des intervenants ainsi que des visiteurs, et pour assurer les principes de confidentialité, nous sommes dans l'obligation de mettre en place certaines balises pour encadrer les visites à l'intérieur de nos milieux RAC.

Âge et nombre de visiteurs

Nos milieux n'étant pas conçus pour accueillir des groupes, nous devons limiter le nombre de visiteurs par usager à **1 ou 2 personnes** à la fois. De plus, en raison des caractéristiques des usagers, nous ne pouvons pas admettre les personnes de moins de 18 ans.

Planification d'une visite

Merci de nous aviser 24 heures à l'avance afin que nous puissions préparer l'environnement ainsi que les usagers. **Toutefois, si vous souhaitez faire une visite de dernière minute, veuillez appeler à la résidence pour vérifier la faisabilité auprès de l'équipe.** Nous ferons tout notre possible pour permettre cette visite. Si, pour des besoins précis, il est convenu qu'un intervenant doit assister à la visite, le moment devra être planifié en fonction de la capacité à libérer le personnel requis.

Modification à une visite

Considérant les particularités comportementales des usagers, il se peut que les intervenants aient recours à certaines mesures exceptionnelles lors de votre visite, telles que :

- reporter de quelques minutes, heures ou jours, une visite prévue à l'horaire;
- faire la visite à l'extérieur de la résidence.

Tous les efforts seront mis en place afin de gérer la situation et permettre le rendez-vous prévu.



LES VISITES EN CONTEXTE DE RAC

GUIDE À L'INTENTION DE LA FAMILLE ET DES PROCHES

Ce que vous devez savoir

Discussion avec le personnel

Il est préférable de prendre rendez-vous avec l'éducateur de référence ou avec le chef de programme si vous souhaitez poser des questions ou échanger à propos de votre proche ou du fonctionnement de la résidence. Pendant une visite, il n'y a pas de personnel supplémentaire. Les intervenants sont donc requis auprès de tous les usagers et ne peuvent pas toujours s'éloigner pour discuter avec vous.

Lieu de la visite

Lorsque le milieu le permet, nous vous offrirons de vous installer à l'écart du groupe afin de pouvoir profiter d'un moment plus intime avec votre proche. Il est ainsi plus facile de limiter les interruptions par d'autres usagers. Aucun intervenant ne restera avec vous pour toute la durée de la visite, mais vous pouvez tout de même demander de l'aide au besoin.

Obligation en matière de confidentialité

Les intervenants ne peuvent communiquer des informations personnelles concernant les autres usagers. Il n'est pas possible d'entrer dans la chambre des autres ni de les prendre en photo. L'équipe peut demander aux visiteurs de se retirer ou de cesser l'interaction avec un usager si elle juge que cela contrevient au plan d'intervention de celui-ci.

Il est également possible que l'équipe vous demande de rester dans un environnement précis pour toute la durée de la visite. Pour toute question ou préoccupation par rapport aux autres usagers, nous vous demandons de communiquer avec le chef de programme.

Heure du retour de la sortie

Le retour doit s'effectuer au plus tard à 20 h 30, à moins d'une entente au préalable. Cette mesure vise à nous assurer que nous avons assez de personnel pour accueillir l'utilisateur qui revient d'une sortie, effectuer les interventions nécessaires au besoin et lui permettre de faire sa routine de soirée menant au coucher. Il est possible de communiquer avec l'équipe ou le chef de programme de la résidence pour organiser un retour plus tardif.





LES VISITES EN CONTEXTE DE RAC

GUIDE À L'INTENTION DE LA FAMILLE ET DES PROCHES

Ce que vous devez savoir

Coordonnées

Nom de l'intervenant :

Numéro de téléphone :

Adresse de la résidence :

Repas lors des visites

Il n'est pas possible pour nous de fournir de la nourriture aux visiteurs ni de permettre l'accès à la cuisine pour préparer un repas. Pour cette raison, il est préférable de planifier les visites en dehors des heures de repas. Si en tant que visiteur vous désirez apporter de la nourriture, veuillez la garder dans un sac à l'abri des regards et valider le meilleur moment pour la consommer. Prière de ne jamais offrir de la nourriture aux autres usagers sans en avoir discuté avec les intervenants (allergies, particularités alimentaires, etc.).

Travail de collaboration

Un code de vie a été mis en place à la résidence afin de favoriser une cohabitation harmonieuse. Il peut également y avoir des interventions spécifiques à certains usagers pour lesquelles nous pourrions demander la collaboration des visiteurs. Par exemple, nous pourrions vous demander de ne pas apporter certains objets ou de ne pas aborder certains sujets de discussion dans l'aire commune. Nous souhaitons que les visites se déroulent dans un **climat positif et harmonieux**. Il est important pour nous que les échanges entre les visiteurs, les intervenants et les usagers demeurent courtois, et ce, même en cas d'insatisfaction.

N'hésitez pas à communiquer avec le chef de programme pour partager vos questionnements, observations et suggestions.

Bonne visite !

Notre mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Notre vision

Des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Nos ambitions

Le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et à améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Nos valeurs

Nos actions sont guidées par cinq valeurs, interdépendantes et en équilibre : bienveillance, collaboration, engagement, audace et cohérence.