



Service
Assurance-Qualité
en milieux de vie

OUTIL D'AIDE À LA CONCEPTION

D'UN GUIDE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX RÉSIDENTS EN RNI

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Équipe Assurance-Qualité en milieux de vie

2026



*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

Table des matières

Remerciements	2
1. Introduction	2
2. Mot de bienvenue	3
3. Présentation de la ressource	3
3.1 Mission ou Offre de services	3
3.2 Vision et valeurs	4
3.3 Clientèles accueillies	4
3.4 Responsabilité de la ressource	4
3.5 Accès et stationnements	5
3.5.1 Heures d'ouverture et contacts	5
3.5.2 Contrôle des accès	5
3.5.3 Stationnement	5
4. Notre cadre de vie	5
5. Services offerts	5
6. Notre équipe	8
6.1 Les membres de l'équipe	8
6.2 Le rôle de chaque membre de l'équipe	8
6.3 Présences et coordonnées	9
7. Règlements divers	9
8. Démarche d'intégration dans les prochaines semaines	11
9. Autres documents disponibles	11
10. Le quartier	11
11. Les finances	12
12. Foire aux questions	12
13. Références	13

Remerciements

L'équipe Assurance-Qualité en milieux de vie tient à remercier chaleureusement les équipes de l'Hébergement santé mentale volet des ressources non institutionnelle de la direction des programmes de santé mentale, dépendance et itinérance, et celle du Partenariat avec la communauté et gériatrie de la direction SAD et réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP pour la révision clinique de ce document.

1. Introduction

L'*Outil d'aide à la conception d'un guide d'accueil à l'intention des nouveaux résidents en RNI* a été conçu afin de répondre au besoin de certaines ressources d'hébergement qui n'ont pas encore développé un tel document d'informations générales sur leur milieu de vie à remettre aux nouveaux résidents.

L'intégration en ressource d'hébergement est une étape majeure dans la vie de la plupart des personnes obligées de quitter leur domicile et souvent des proches qui prenaient soin d'eux. Sachant combien les premiers jours sont remplis d'émotions et de questions pour le résident et ses proches, un *Guide d'accueil* permet à ceux-ci d'y retrouver des informations qui leur auront été transmises, mais qu'ils pourraient avoir oublié dans la fébrilité du moment. Le résident ou ses proches pourront y revenir pour comprendre l'environnement dans lequel il vient d'aménager et pourront s'y référer si des questions surviennent dans les jours et semaines suivant son arrivée.

Vous trouverez dans cet outil des exemples de sections qui pourraient se trouver dans le *Guide d'accueil* que vous allez concevoir à l'intention de vos nouveaux résidents. Ces différentes sections sont des suggestions qui ont été inspirées par des guides déjà existants et qui sont remis à des résidents par des résidences privées pour personnes âgées, par des ressources intermédiaires en Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), par des ressources intermédiaires (RI) et autres en santé mentale et par le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Chaque section du *Guide d'accueil* que nous suggérons vient avec des idées d'éléments qui pourraient s'y trouver, mais il vous revient de choisir ce que vous souhaitez transmettre comme information à vos nouveaux résidents et à leurs proches. Il se peut fort bien que vous ajoutiez d'autres sections ou des éléments qui vous paraissent utiles ou essentiels et qui ne sont pas répertoriés ici.

Il pourrait être intéressant d'imprimer le guide au moment de l'arrivée d'un résident afin de pouvoir y inscrire des informations personnalisées. Vous pourriez par exemple inscrire le nom du résident dans le mot de bienvenue ainsi que celui du propriétaire, du chef

d'équipe, de la coordonnatrice des soins, de l'intervenant en santé mentale, des infirmières auxiliaires, infirmières ou préposées qui veilleront à son bien-être afin de favoriser un sentiment de sécurité et de soutien émotionnel dès l'accueil.

Le *Guide d'accueil* que vous aurez développé sera personnalisé à votre ressource, il sera précieux pour vos nouveaux résidents durant la période d'intégration à leur milieu de vie.

2. Mot de bienvenue

Le mot de bienvenue sert à accueillir la personne dans son nouveau milieu de vie. Un message accueillant et rassurant favorise un premier contact positif avec les valeurs communes.

Cette section permet, comme l'introduction d'un livre, de présenter le contenu du *Guide d'accueil* en annonçant les différentes sections et en invitant le nouveau résident et ses proches à le consulter régulièrement le temps de l'adaptation au milieu de vie. Ce peut être un bon moment pour présenter les valeurs de la ressource et pour souligner le plaisir d'accueillir cette nouvelle personne chez vous.

La signature du mot de bienvenue par l'ensemble du personnel de la ressource d'hébergement pourrait souligner l'idée d'un accueil partagé et renforcer le sentiment d'appartenance.

3. Présentation de la ressource

C'est dans cette section que seront décrites la mission ou l'offre de services, les valeurs, la clientèle accueillie par votre ressource et, dans certains cas, des objectifs à définir et à atteindre pour conserver sa place dans l'hébergement. C'est l'occasion de mettre l'accent sur des aspects qui vous apparaissent particulièrement importants ou essentiels à la vie dans votre communauté. À noter qu'il est essentiel que la présentation de votre mission reflète les valeurs prônées par l'établissement de santé avec lequel vous avez une entente contractuelle et qu'il respecte le code d'éthique du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

3.1 Mission ou Offre de services

Décrivez la mission ou l'offre de services. Formulez une description claire qui décrit pourquoi la ressource existe.

- Exemple selon le type de ressource: « Offrir un hébergement temporaire et un accompagnement pour favoriser l'autonomie des personnes en situation de vulnérabilité ».

3.2 Vision et valeurs

La vision correspond à l'objectif à long terme. Les valeurs doivent guider toutes les actions de l'équipe. Par exemple, décrivez le type d'environnement dans lequel le nouveau résident arrive, quelles sont les valeurs qui vous sont particulièrement chères. Vous annoncez ainsi, dès l'arrivée du nouveau résident, certaines de vos règles de vie.

- Exemple de vision : « Offrir un environnement accueillant où chacun se sent respecté et intégré. »
- Exemple de valeurs : « Respect des différences, confidentialité des échanges, bienveillance dans l'accompagnement. »

3.3 Clientèles accueillies

Certaines ressources ont des clientèles bien spécifiques. Décrivez clairement les profils admis (âge, besoins spécifiques) et les limites.

Exemples : Adultes en perte d'autonomie légère à modérée, psychiatrie légale, adultes de 65 ans et plus avec troubles cognitifs modérés à sévères

3.4 Responsabilité de la ressource

Il peut être intéressant pour les nouveaux résidents d'avoir un aperçu des responsabilités de votre ressource envers eux. Vous pouvez notamment préciser que vous êtes soumis à un Cadre de référence des RI-RTF et que vous basez vos pratiques sur la Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée du ministère de la Santé et des services sociaux.

Exemples :

- Mentionner que l'utilisateur sera toujours présent lors de l'élaboration de son plan de séjour.
- Mettre l'accent sur l'importance qui est donnée au respect du rythme et de la volonté de l'utilisateur.

3.5 Accès et stationnements

3.5.1 Heures d'ouverture et contacts

Décrivez les heures de bureau de la direction, de la personne à l'accueil, la façon de rejoindre son proche en dehors de ces heures d'ouverture. Donner les numéros de téléphones d'urgence de la ressource.

3.5.2 Contrôle des accès

Décrivez comment fonctionnent les accès à la ressource, avec ou sans carte ou code d'accès, quelles sont les portes par lesquelles le résident ou ses proches peuvent entrer, et celles de secours. Il pourrait être mentionné que certains résidents auront des accès limités dû à leur condition de santé.

3.5.3 Stationnement

Décrivez s'il y a un stationnement pour les résidents et leurs proches et s'il y a des stationnements publics à proximité.

4. Notre cadre de vie

Établir un cadre de vie fait partie des services communs du *Cadre de référence RI-RTF*¹. Cette section permet de donner les grandes lignes du cadre de vie, ou de présenter un exemple de manière détaillée et structurée des éléments qui le constituent. Le cadre de vie pourrait être présenté dans un document distinct afin de ne pas alourdir le *Guide d'accueil*. Afin de clarifier les principes du cadre de vie, voici quelques éléments qui peuvent être présentés :

- Mettre de l'avant les valeurs par le respect des uns et des autres, la confidentialité des informations personnelles, la solidarité, le non-jugement, etc.
- Encourager la bienveillance et la tolérance dans les relations.

5. Services offerts

Nous suggérons de décrire ici les services communs de soutien ou d'assistance et les services de soutien ou d'assistance particuliers que les résidents peuvent s'attendre à recevoir dans votre milieu de vie. C'est l'occasion d'expliquer que les services reçus par

¹Direction générale des services sociaux. 2016. *Cadre de référence. Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*. Gouvernement du Québec.

un résident dépendent de l'offre de services du milieu de vie et de ses propres besoins qui seront déterminés à l'aide d'une évaluation menée par l'équipe du suivi professionnel.

Les services communs de soutien ou d'assistance des milieux de vie RI-RTF sont décrits dans le *Guide d'utilisation de l'Instrument de classification des services de soutien ou d'assistance*² aux pages 14 à 19. Ils pourraient être présentés et expliqués dans votre *Guide d'accueil*.

Votre *Guide d'accueil* peut contenir certaines informations générales à propos de services que vous offrez. Les résidents et leurs proches pourront s'y référer au besoin. Nous vous suggérons quelques éléments à y mettre.

Repas

- Localisation des salles à manger communes : précisez si les résidents ont la possibilité de prendre leurs repas dans leur chambre ou uniquement dans les espaces communs.
- Horaires des repas, des collations et modalités d'accompagnement : indiquez les heures des repas et décrivez le soutien qui peut être offert aux résidents dans votre milieu de vie.
- Menus proposés : présentez des exemples de menus, leur fréquence de renouvellement, ainsi que les options disponibles en cas de préférences ou de besoins particuliers.
- Besoins alimentaires spécifiques : mentionnez les mesures mises en place pour répondre aux allergies, intolérances ou régimes nutritionnels particuliers.

Nettoyage des vêtements et des chambres

- Décrivez les règles d'utilisation de la buanderie communautaire lorsque disponible.
- Décrivez la fréquence de lavage des vêtements des usagers et de leur literie par la ressource lorsque disponible.
- Décrivez la fréquence de nettoyage des chambres et des salles de bains privées par la ressource si disponible.
- Décrivez les attentes en matière de propreté de la chambre ou du logement des résidents autonomes responsables de leur ménage afin de maintenir un environnement sain et sécuritaire.

² Ministère de la Santé et des Services sociaux. 2017. *Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance. Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial*. Gouvernement du Québec.

Soins d'hygiène

- Décrivez la fréquence des toilettes partielles et des douches si la ressource en offre, en précisant ce que cela implique et qui en assure la réalisation.
- Spécifiez que les soins d'hygiène seront adaptés aux besoins de chaque résident.

Les activités d'intégration dans le quartier

- Décrivez les opportunités d'intégration dans le quartier, notamment en lien avec le travail, les activités socioculturelles, les loisirs et les ressources communautaires accessibles.
- Décrivez les moyens mis en place pour favoriser la participation sociale, comme l'accompagnement vers des organismes locaux, des ateliers ou des initiatives favorisant le lien avec la communauté.

Activités sociales et récréatives

- Décrivez la fréquence et le type d'activités auxquelles le résident peut s'attendre, comme par exemple, les activités régulières qui reviennent chaque jour ou chaque semaine, celles en lien avec les grandes fêtes, si on souligne les anniversaires des résidents, si on prévoit des sorties à chaque saison ou seulement l'été, etc. Le calendrier d'activités pourrait être inséré ici.
- Décrivez comment les activités seront adaptées selon les capacités de la clientèle afin que tous puissent y participer.
- Expliquez comment les souhaits des résidents seront pris en compte pour le maintien, le retrait ou l'ajout d'activités sociales et récréatives (par exemple avec une boîte à suggestion, un temps de parole après chaque activité, lors d'interventions individuelles ou par le comité d'utilisateur s'il en existe un).
- Valorisez les activités sociales et récréatives proposées, telles que le bingo, les ateliers de peinture, les sorties organisées, etc., favorisant le bien-être et la participation.
 - Exemple d'activités à annoncer : tous les mercredis, un groupe de résidents participe à un atelier de jardinage animé par un bénévole.

Accès à internet, aux services de télévision et de téléphonie

- Décrivez les modalités pour le branchement à un service internet, à la téléphonie et aux services de câblodistribution.

Autres services à valoriser pour faciliter la vie quotidienne

- Décrivez les services d'accompagnement vers l'emploi ou la formation, incluant le soutien à la recherche d'un travail, l'accès à des ressources communautaires et la participation à des programmes d'insertion socioprofessionnelle.
- Décrivez les possibilités d'implication dans la vie du quartier, comme la participation à des événements locaux, des groupes communautaires ou des activités bénévoles.
- Décrivez les services de soutien à l'autonomie, tels que l'aide à la gestion du budget, à l'organisation du quotidien ou à la prise de rendez-vous.
- Donnez les adresses et les directions pour se rendre au dépanneur du coin, aux lieux de culte, aux guichets automatiques ainsi qu'aux organismes communautaires du quartier.

6. Notre équipe

Cette section permet au nouveau résident et à ses proches de connaître les personnes et leur rôle dans leur nouveau milieu de vie afin de faciliter les demandes de renseignements ou d'aide. Décrivez le travail de chaque personne qui va entourer le nouveau résident.

6.1 Les membres de l'équipe

Décrivez le personnel qui compose l'équipe afin d'aider les résidents et leurs proches à mieux comprendre l'organisation du milieu de vie, ainsi que les personnes qui contribuent activement à leur confort, leur sécurité et leur qualité de vie. Cette démarche favorise une communication plus fluide, renforce le sentiment de confiance et facilite l'identification des bons interlocuteurs selon les besoins rencontrés au quotidien.

6.2 Le rôle de chaque membre de l'équipe

Décrivez les responsabilités des personnes qui vont côtoyer et prendre soin du nouveau résident, ainsi que les moyens de les contacter. Les rôles pourraient avoir été déjà détaillés lors de la présentation des membres de l'équipe à la section précédente.

Exemples

- Directrice générale : elle est responsable de la ressource et entretient un lien avec les résidents et leurs familles. Vous pouvez la joindre selon les horaires et coordonnées affichés.
- Coordonnatrice des soins : elle veille à la qualité et à la coordination des soins. Elle est votre référence pour toute question liée à la santé ou aux services cliniques.
- Intervenant à la qualité des services (IQS) : il s'assure que les services répondent aux besoins des résidents. Vous pouvez lui transmettre vos commentaires ou suggestions.
- Préposé aux bénéficiaires (PAB) : il accompagne les résidents dans leurs soins quotidiens (hygiène, repas, déplacements). Pour toute demande ou besoin, c'est souvent la première personne à qui s'adresser.
- Infirmière auxiliaire : elle assure les soins de base et le suivi de l'état de santé. En cas de malaise ou de douleur, demandez à un PAB qu'elle vienne vous voir.
- Infirmière : elle offre des soins médicaux plus complexes et intervient selon les besoins identifiés par l'équipe. Elle travaille en collaboration avec les autres professionnels de santé.
- Intervenante psychosociale : elle soutient les résidents dans leurs besoins émotionnels et sociaux. Vous pouvez la consulter pour parler de votre bien-être ou de préoccupations personnelles.

6.3 Présences et coordonnées

Si les horaires de présence de certains membres du personnel de la ressource ou de l'équipe de l'établissement au suivi professionnel sont connus, ils pourraient être inscrits dans le *Guide d'accueil* afin d'informer les usagers et leurs proches des moments où ils pourront les rencontrer sur place. Les coordonnées de ces mêmes personnes pourraient aussi figurer dans cette section.

7. Règlements divers

Cette section vise à répondre de manière simple et claire à plusieurs questions. Pour chaque thème, décrivez les règles qui ont cours dans votre ressource.

Ameublement des lieux

- Peut-on aménager l'espace avec ses propres meubles ou objets personnels ?

Intimité

- Comment l'intimité du résident est-elle respectée lors des soins personnels, dans le respect de la confidentialité de son dossier et en ce qui concerne la possibilité de recevoir son conjoint ou sa conjointe ?
- Est-ce qu'une personne peut rester pour la nuit dans leur chambre ?

Personnalisation

- Est-il possible de personnaliser sa chambre (décoration, objets personnels, disposition du mobilier) ?

Animaux de compagnie

- Est-il autorisé de vivre avec un animal ?
- Quelles sont les éventuelles restrictions ou conditions à respecter ?

Visites et visiteurs

- Les visites sont-elles permises ?
- Quelles sont les règles concernant les horaires, la fréquence et les lieux de rencontre ?

Usage du tabac

- La consommation de tabac est-elle autorisée dans la ressource et si oui, existe-t-il des zones réservées aux fumeurs ?

Recours en cas d'insatisfaction

- Quelles démarches peuvent être entreprises en cas de désaccord ou d'insatisfaction ?
- Y a-t-il un mécanisme de plainte ou de médiation ?

Respect des règles de vie commune

- Quelles sont les attentes en matière de comportement et de respect envers les autres résidents et le personnel ?

Participation à la vie de la ressource

- Les résidents sont-ils invités à prendre part à certaines activités ou décisions liées au fonctionnement du lieu ?
- Est-ce qu'il existe un comité de résidents et si oui, comment en faire partie ?

8. Démarche d'intégration dans les prochaines semaines

Cette section pourrait décrire les activités d'intégration qui auront lieu dans les premières semaines. Expliquez les étapes et les objectifs de cette démarche.

9. Autres documents disponibles

Le *Guide d'accueil* devrait contenir le maximum d'informations pratiques pour aider le résident à mieux comprendre son nouveau milieu de vie et à s'y intégrer progressivement. Vous pouvez présenter ici tous les autres documents qui sont disponibles, ou que vous allez remettre au résident une seule fois ou de façon régulière. Il est ainsi informé de vos pratiques, par exemple au niveau d'un journal mensuel que vous produisez peut-être ou du calendrier des activités.

Voici quelques exemples :

- Cadre de vie: remis à l'arrivée du résident;
- Code d'éthique de la ressource ou celui du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal : remis à l'arrivée du résident;
- Coordonnées du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services : dépliant remis à l'arrivée du résident;
- Autres ressources pertinentes comme les centres de jour, les banques alimentaires, les services pour faire les impôts, etc.;
- Calendrier mensuel type des activités : par exemple disponible à l'accueil le 1^{er} de chaque mois;
- Plan d'évacuation en cas d'urgence – Normes de sécurité.

10. Le quartier

Le *Guide d'accueil* pourrait inclure une présentation visuelle du quartier, sous forme de carte ou de plan, afin d'aider le résident à mieux se repérer dans son nouvel environnement.

Cette section peut être enrichie par :

- Des dépliants et brochures sur les commerces, services de santé, parcs, transports et autres ressources locales;
- Des documents imprimés présentant les lieux d'intérêt à proximité (pharmacie, épicerie, centre communautaire, etc.);
- Des liens électroniques vers des sites utiles (ex. : horaires d'autobus, services municipaux, activités culturelles).

Voici quelques exemples de documents à inclure :

- Transports et accessibilité : lignes principales et directions utiles (centre-ville, station de métro, etc.);
- Commerces et services : épiceries, pharmacies, banques, etc.;
- Santé : Hôpitaux, CLSC, etc.;
- Équipements et loisirs : parcs, bibliothèques, centres communautaires, installations sportives, etc.;
- Lieux ressources : partenaires communautaires, etc.

11. Les finances

Il est important d'expliquer à l'usager, de façon simple et transparente, ce que couvre le montant qu'il verse pour son hébergement dans son milieu de vie. Nous vous suggérons de mettre dans cette section les coordonnées du service des finances du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal avec qui vos résidents font affaire lorsqu'il y a des questions en lien avec le paiement de l'hébergement ou pour l'émission des feuillets d'impôts.

Exemples :

- « Ce montant est établi selon les barèmes définis par les autorités compétentes et peut varier en fonction de la situation financière de chaque usager »;
- « En cas de question ou de difficulté concernant le paiement, l'usager est invité à communiquer directement avec [numéro de téléphone] »;
- « Pour toute demande ou suivi, vous pouvez joindre ce service : [nom du service et numéro de téléphone] ».

12. Foire aux questions

Utilisez cette section afin de répondre aux questions des nouveaux résidents qui vous sont toujours posées. Cette section pourrait aussi servir à en alléger d'autres en regroupant ici certains sujets.

Exemple :

- « Puis-je inviter un ami à dormir ? » Réponse : « Non, seules les visites de jour sont permises ».

13. Références

- Mécanisme d'accès à l'hébergement en centres d'hébergement de soins de longue durée, en ressources intermédiaires et en ressources de type familial pour aînés. Cadre de référence provincial. Ministère de la Santé et des Services sociaux. 2023;
- Guide d'Accueil Maison l'Échelon, version septembre 2019;
- Guide d'Accueil du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal à l'intention du nouveau résident en ressource intermédiaire ou de type familiale;
- Guide d'Accueil Place Lacordaire.