

Notre mission

**Mon Chez Nous
2025 Lajoie Lefaivre ON
et
Villa St-Luc
839 Cartier, Curran ON**

Dans le plus grand respect, notre mission est de répondre à chaque besoin du résident par l'écoute, le dialogue, l'attention et la sécurité. Nous vous proposons diverses activités selon les aptitudes et les goûts de chacun. Nous apportons notre sourire et notre bonne humeur à chaque résident pour offrir un environnement sain où il fait bon vivre.

Philosophie

Pour vivre chaque jour pleinement et offrir un service de qualité et individualisé à chacun. Pour adapter nos soins et nos services à vos besoins spécifiques.

Assurer des soins de qualité dans un environnement sain et sécuritaire avec un personnel souriant et qualifié.

Message des propriétaires

Avec l'aide d'un personnel compétent, Christine Gascon et Paul Lacombe vous assurent un séjour des plus agréables aux résidences Mon Chez Nous et Villa St-Luc. Nous voulons que notre précieuse expérience personnelle contribue au bien-être de nos résidents. Nous favorisons la motivation au sein de notre équipe d'employés.

1. Charte des résidents des maisons de retraite

Le projet de loi de 2010 sur les maisons de retraite liste les droits des résidents vivant en résidence (Charte des résidents des maisons de retraite de l'Ontario). Les propriétaires et le personnel de la résidence valorisent grandement cette charte. Chaque employé a lu et signé ce projet de loi avant de commencer son travail. Une copie de la charte est affichée à l'entrée de la

résidence et une copie est remise au résident ainsi qu'à un tuteur légal avant l'admission du résident.

2. Admission

Lors de l'admission du résident, 2 dossiers sont créés : le dossier contenant les informations administratives et financières du résident ainsi qu'un dossier médical.

Lors de l'admission, une trousse de bienvenue est remise ainsi qu'une copie du contrat de service. Le contrat est signé par le résident ou le tuteur légal et par le propriétaire.

Dossier administratif : contient les informations sur les biens et la santé du résident, la carte santé, une liste complète des numéros de téléphone des membres de la famille, les arrangements funéraires, le contrat de service et les informations bancaires si nécessaire. Le dossier est confidentiel et est verrouillé dans le bureau de l'administrateur.

Dossier médical : contient le profil personnel du plan de services et du plan de soins, le papier de transfert d'urgence, la liste des médicaments actifs, les ordonnances et les changements de traitement médical ou toute autre information médicale pertinente. La résidence veille à ce que le dossier du résident soit complété dans les 3 jours suivant l'admission ainsi qu'à tous les 6 mois avec l'accord du résident. Le dossier est conservé dans la salle des médicaments qui est verrouillée en tout temps et n'est accessible qu'au personnel et aux médecins visiteurs seulement.

3. Règles et politique

Cette section vise à élaborer certains règlements et politiques de la résidence. Les soins et services de la maison sont offerts en français et en anglais. Ils sont les mêmes pour tous les résidents, mais peuvent être adaptés en fonction des besoins du résident. La direction se réserve le droit de modifier toute condition sans préavis si nécessaire.

A. Logement

Chaque chambre est repeinte pour chaque nouveau résident et les moquettes lavées si nécessaire. La résidence fournit le mobilier si vous le souhaitez :

- lit avec matelas
- table de chevet

- une commode
- fauteuil à bascule
- rideaux
- ensemble de literie et couette
- nos salles de bain sont équipées d'une douche, d'une toilette, un lavabo ainsi que d'une vanité et d'un miroir.
- tapis antidérapants pour le bain - barre d'appui pour les toilettes
- barre d'appui pour le bain
- rideau de douche
- poubelle

Vous pouvez personnaliser votre chambre en fonction de vos goûts avec vos propres meubles, mais sans endommager les murs, les luminaires et les portes.

Réfrigérateurs, distributeurs d'eau, micro-ondes et grille-pain

Les petits réfrigérateurs et les distributeurs d'eau sont autorisés. Ils doivent être propres et la résidence n'est pas responsable de leur entretien. Les micro-ondes et les grille-pains ne sont pas autorisés dans les chambres. Le service est disponible dans la cuisine de la résidence.

Assurance

La résidence dispose d'une assurance pour le contenu de l'immeuble mais cette protection n'inclut pas le contenu des effets personnels dans les chambres des résidents.

Affaires personnelles

La résidence n'est pas responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration d'effets personnels. Aucun remboursement.

Gicleurs

La résidence est munie de gicleurs fonctionnel. En cas d'incendie, les chambres et les espaces publics sont équipés de détecteurs d'incendie qui déclencheront l'alarme et les gicleurs. Nous sommes reliés à un système de sécurité qui appellera automatiquement les services d'urgence.

La résidence est visitée annuellement par un inspecteur, moment où l'on pratique également une évacuation.

B. Finances

Location :

Le loyer est exigé entièrement le premier de chaque mois. Une série de chèques postdatés sont appréciés. Aucun remboursement n'est effectué pour une hospitalisation, un départ volontaire, un décès ou un placement dans un établissement de soins de longue durée. Un préavis écrit de 30 jours est requis avant le départ.

Augmentation :

La majoration pour soins et services est révisée dès que la situation médicale ou les besoins évoluent. L'augmentation de loyer est révisée annuellement à l'anniversaire de l'admission du résident. Une lettre sera envoyée 90 jours avant l'augmentation.

Rapport fiscal :

La résidence peut vous référer à quelqu'un qui offre des services pour rédiger votre déclaration de revenus. Il appartient au résident de produire annuellement son sa déclaration fiscale comme l'indique la loi.

Quittance de loyer :

Un récépissé est produit chaque début d'année et remis soit au résident soit au tuteur légal. Le montant est divisé en conséquence entre le loyer et les soins et services.

Argent en fiducie :

La maison ne tient aucun compte en fidéicomis pour un résident. L'argent pour l'allocation personnelle est donné aux résidents ou au tuteur légal.

C. Procuration pour la santé et les biens

Si la famille possède une procuration relative à la santé ou aux biens, veuillez en laisser une copie pour la résidence afin d'éviter les désagréments et de faciliter la communication.

D. Effets personnels

La résidence ne fournit pas :

Vêtements

Articles de toilette (mouchoir, dentifrice, savon, shampoing)

Prothèses auditives
Lunettes
Plaque dentaire
Matériel médical (fauteuils roulants, marchette, canne)
Lampe de poche, etc.

E. Coûts engagés par les résidents

- Abonnements personnels à des journaux, magazines
- Lignes téléphoniques privées
- service de télévision
- Nettoyage à sec
- Service de couture
- Coiffeur
- Médicaments, service pharmaceutique
- Prothèse, fauteuil roulant
- Transport pour rendez-vous et sorties
- Soins des pieds

F. Téléphone et Télévision

Chaque chambre est équipée d'une prise pour une ligne téléphonique privée. Le résident ou le tuteur légal est responsable de l'activation de la ligne téléphonique et de la facturation. Un téléphone est également disponible si nécessaire dans le bureau de l'administrateur pour les appels locaux. Il n'y a pas de câble dans la municipalité. D'autre part, la résidence est munie d'une antenne, qui est reliée à chaque chambre. Si vous désirez vous abonner à un satellite, le résident ou l'agent est responsable de l'installation et de la facturation.

G. Biens personnels

Il est entendu que l'argent conservé à la résidence doit être réduit au minimum pour éviter tout risque de vol ou de perte. La résidence n'assume aucune responsabilité en cas d'argent perdu ou manquant. Si une telle situation se présentait, veuillez-nous en aviser le plus tôt possible afin que la recherche puisse être effectuée immédiatement et que des mesures puissent être prises pour éviter qu'elle ne se reproduise.

H. Qualification et niveau de dotation

Le personnel de la résidence doit suivre une formation obligatoire afin d'offrir des soins et des services de qualité dans la résidence. Les propriétaires sont qualifiés. Paul Lacombe, pharmacien, et Christine Gascon, infirmière auxiliaire autorisée. Chacun apporte son leadership et ses qualifications pour mieux accompagner les collaborateurs. Les propriétaires sont disponibles sur demande. Vous pouvez toujours parler à la directrice qui se fera un plaisir de vous aider.

Notre directeur d'activités travaille à temps partiel pour organiser et gérer la programmation des activités toute l'année.

La direction s'assure que tout le personnel travaillant au foyer possède les compétences et les qualités requises pour exercer ses fonctions. Les quarts de travail sont répartis sur la semaine comme suit :

Cuisinier : 8h15 à 17h15 tous les jours. Elle s'occupe de la planification, de la gestion des commandes et des menus. Formation en salubrité des aliments au Canada.

Aide cuisine : 7h00 à 14h30 du lundi au vendredi. Cette personne participe à la préparation des repas, du déjeuner et reçoit une formation sur la préparation des aliments par le cuisinier.

Plongeurs : 11h00 à 14h00 samedi et dimanche et 16h00 à 19h00 tous les jours et suivent une formation sur le lavage des mains et le contrôle des infections.

Ménage : 3 jours par semaine de 7h00 à 15h00

2 préposés de jour : 6h15 à 14h30 tous les jours

1 préposé de soirée de 14h30 à 23h00.

1 préposé de nuit : 23h00 à 7h00

Les employés participent chaque année à la formation et à l'examen des politiques avant le début du premier quart de travail.

La formation requise ne s'applique pas aux employés qui sont employés ou engagés dans le cas de situations d'urgence ou dans des circonstances exceptionnelles et imprévues.

Formation et accréditation du personnel :

La résidence offre diverses formations au cours de l'année afin de mieux servir notre clientèle. Ces formations sont nécessaires pour que les employés se familiarisent avec les techniques et les changements au fil des ans. Certaines formations sont obligatoires et d'autres non.

RCR et premiers soins :

La résidence offre une certification de renouvellement en RCR ainsi que le cours de secourisme une fois par année. Ces cours sont obligatoires pour tous les employés. Si un employé ne participe pas et n'a pas de preuve de certification de participation, il doit la compléter dans les 3 premiers mois.

Manipulation de drogues :

La formation est assurée par un pharmacien qualifié. Un examen des lignes directrices sur la distribution, l'administration, la documentation et la destruction des médicaments. Revue des symptômes indésirables et des effets secondaires courants ainsi que sur l'administration d'insuline. Tout le personnel qui doit manipuler des médicaments doit suivre cette formation.

Gestion du comportement :

Les administrateurs de la résidence fournissent à leurs employés et bénévoles des outils, de la formation et du soutien pour observer, identifier et gérer les comportements agressifs, la démence ou d'autres problèmes de comportement liés à un résident. La politique est vue à l'embauche et annuellement par la suite. Des réunions sont organisées si nécessaire pour faire le point sur les stratégies et les changements.

APD (approche persuasive douce) :

Cette formation consiste à former l'employé à l'approche douce afin de prendre en charge les personnes ayant des comportements difficiles. La formation permettra à l'employé de mieux comprendre la démence, le délire et la dépression. Les techniques douces de persuasion, les aspects émotionnels, environnementaux et interpersonnels de la communication sont également abordés et enfin des stratégies pour désamorcer les comportements difficiles sont présentées. Le cours est donné par une infirmière en psychogériatrie et soins de gérontologie. Les employés qui sont en contact direct avec les résidents sont fortement encouragés à participer à cette formation.

Plaies et pansements :

L'examen des soins de base, des types de plaies et des pansements. L'évolution de la plaie et les techniques d'observation et de documentation sont enseignées aux employés qui doivent offrir des soins aux résidents. Formation dispensée par une infirmière.

Salubrité des aliments au Canada :

Santé Canada reconnaît qu'une alimentation saine contribue grandement à la santé des Canadiens. Le premier cours de basse permet au cuisinier d'évaluer correctement la salubrité des aliments, les additifs alimentaires, les allergies et les intolérances. La formation passe en revue la conservation des aliments et la méthode de congélation et de décongélation ainsi que les températures recherchées lors de la cuisson.

La préparation des aliments :

Tout le personnel qui manipule des aliments doit participer à la formation offerte par le bureau de santé.

Diabète :

La formation offerte par l'infirmière passe en revue les signes et les symptômes de la maladie. Nous passons en revue les types de diabète, les différents traitements ainsi que l'insulinothérapie.

SIMDUT et santé et sécurité au travail :

La formation offerte par un agent de santé et de sécurité certifie les employés. Cette formation est obligatoire. La formation en santé et sécurité au travail offerte par Santé Ontario en ligne est obligatoire pour tous les employés. La révision de la politique de résidence ainsi que de la politique sur l'intimidation est révisée à l'embauche et annuellement.

Oxygène :

Certains de nos résidents reçoivent de l'oxygène en tout temps. Notre fournisseur dispense une formation sur le stockage et l'utilisation du matériel.

Techniques de transfert et prévention des chutes :

La formation porte sur la prévention des chutes, le déploiement de l'équipement et les techniques de transfert pour réduire les risques de blessures et la sécurité des résidents. La formation est obligatoire pour les préposés.

Lavage des mains et contrôle des infections :

Formation sur le lavage des mains et examen des politiques de contrôle des infections à l'embauche et annuellement par la suite pour réduire le risque de transmission et réduire les infections dans la résidence. Le vaccin contre la

grippe et la COVID est fortement recommandé pour tous les employés et résidents.

Prévention des incendies et pratique des incendies ainsi qu'évacuation complète :

Chaque année, le service d'incendie se rend pour une inspection et une pratique d'incendie. La pratique est obligatoire pour tous les employés. Un examen des procédures est effectué lors de l'embauche d'un nouvel employé. Évacuation complète de la résidence tous les 2 ans.

Situations d'urgence :

Annuellement, les employés examinent les différents scénarios : perte de services essentiels, violence, urgence médicale et disparition d'un résident. Au cours de la discussion, la procédure est passée en revue et les modifications nécessaires sont apportées.

Toute autre demande de formation est fortement recommandée par la direction. Nous prenons les soins et les services au sérieux et encourageons la formation de nos employés. La formation continue assure la continuité et l'amélioration des soins prodigués.

I. Soins et services

Le personnel de la résidence veille au bien-être et à la satisfaction de nos résidents en prodiguant des soins personnels avec une attention délicate et respectueuse. Avec le consentement du résident, les besoins sont évalués à l'admission afin d'établir un plan de soins qui sera revu tous les 6 mois. Une carte de soins est affichée dans la chambre du résident, dans la cuisine et dans la salle de médecine si nécessaire. Les services sont disponibles dans les deux langues officielles. Un rapport hebdomadaire est conservé dans la salle de médecine. Chaque employé doit le consulter avant le début de son quart de travail.

Vêtements :

Le résident peut recevoir de l'aide le matin pour s'habiller et le soir pour se déshabiller.

Soins personnels partiels :

Le résident peut recevoir une aide partielle pour les soins de la bouche, le nettoyage des organes génitaux, le lavage des cheveux, etc. si nécessaire.

Aide aux bains :

La résidence offre un service de bain complet une fois par semaine. Si un résident nécessite plus de soins, le service peut être demandé au médecin de famille pour des services de soins à domicile sans frais supplémentaires.

Aide à la mobilité :

Pour les déplacements et les transferts au sein de la résidence, les employés peuvent accompagner les personnes âgées soit à pied, soit en poussant le fauteuil roulant. La résidence encourage fortement l'exercice physique. Une formation sur la prévention des chutes est présentée annuellement aux résidents et aux employés.

Risque de chute :

Les cadres ont mis en place des stratégies pour réduire ou atténuer les risques de chutes dans les aires communes, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la résidence et dans les chambres. Les employés sont tenus de suivre une formation qui comprend l'identification des facteurs de risque, des conseils de sécurité et des stratégies dans la résidence. Une évaluation des risques est effectuée par une infirmière à l'admission du résident et évaluée tous les 6 mois environ si nécessaire. À la suite de l'évaluation, des mesures sont prises pour réduire le risque de chute. Le document et l'évaluation sont disponibles sur demande.

Aide à l'incontinence :

Pour les résidents en perte d'autonomie qui portent des produits d'incontinence, le personnel assurera l'autonomie et amènera le résident au besoin à la toilette. Si nécessaire, des soins d'incontinence sont prodigués (soin des parties intimes, examen de la peau, changement de sous-vêtements, etc.). Un carnet d'incontinence est conservé dans la salle des médicaments pour assurer le suivi.

Contention :

La résidence ne doit utiliser aucun moyen de confinement, qu'il soit mécanique, médicamenteux ou physique, à moins que le résident n'ait la capacité physique et cognitive de se désengager par lui-même. L'administration d'un médicament à un résident dans le cadre d'un traitement dispensé par le médecin si l'effet restrictif du médicament n'est pas l'objectif premier de son administration. La résidence n'a pas d'unité de sécurité.

Appareil d'assistance personnelle :

Un appareil d'aide personnelle désigne un appareil destiné à aider un résident à accomplir une activité courante de la vie dont l'utilisation a pour effet de restreindre ou d'entraver la liberté de mouvement du résident et dont le résident n'a pas la capacité, physique ou cognitive, pour se désengager tout seul. L'utilisation d'un appareil personnel pour un résident n'a pour but que de l'aider et de lui faciliter les activités normales de la vie. (Fauteuil roulant, marchette, canne etc.)

Les cadres et les prestataires de services externes qui dispensent des services de soins dans la maison de retraite ne peuvent autoriser l'utilisation d'un appareil d'aide à la personne pour un résident que dans le but d'assister le résident dans les activités normales de la vie courante. Les appareils sont prescrits par le médecin, le physiothérapeute ou l'ergothérapeute.

Politique de contention et d'assistance personnelle :

Ni la résidence ni aucun prestataire extérieur fournissant des services de soins ne peut utiliser un moyen de confinement ou de contention à l'aide d'un appareil mécanique ou de médicaments, à moins d'un avis médical autorisant l'utilisation de l'appareil. Les employés, les gestionnaires et les prestataires externes doivent suivre la politique de la résidence. L'autorisation d'un appareil est inscrite sur le plan de soins du résident et réévaluée au besoin.

Fournisseur externe :

Si le résident a besoin, par choix ou à la demande d'un avocat ou de la famille, de soins supplémentaires ou d'autres services, il peut en faire la demande et choisir le prestataire de son choix ou une liste vous sera remise. La résidence s'assure que les services fournis par un prestataire externe sont conformes aux politiques de la maison de retraite ainsi qu'à la politique de négligence et de maltraitance, tolérance zéro.

Vous pouvez communiquer vous-même avec le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) au 1800-267-0852 et demandez à parler à un gestionnaire de cas ou demandez une référence à votre médecin de famille.

Transfert d'un résident vers un établissement de soins de longue durée :

Suite à une évaluation par un médecin et en collaboration avec le CASC et la famille, le résident peut demander un transfert dans un établissement de soins de longue durée. Le processus de placement est organisé par les services du

CASC et vous sera clairement expliqué. En attendant le placement, la résidence continuera de prodiguer les soins nécessaires au résident.

Réduction des services de soins :

Advenant que la résidence pour personnes âgées ne puisse plus offrir ou réduise les services de soins à un résident, un avis écrit de 90 jours sera donné au résident et/ou au tuteur légal.

Le foyer prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que le résident continue de recevoir des services de fournisseurs externes s'il demeure dans la résidence. Si le résident indique qu'il préfère quitter son logement, les agents s'arrangeront pour trouver un autre logement pouvant offrir les soins et services requis.

Services de soins de santé autorisés :

Les agents de résidence fournissent des services de soins à leurs résidents en fonction de la catégorie de licence pour la prestation de types spécifiques de services de soins.

J. Ménage

La propreté et l'entretien des lieux est pour nous une priorité. Les tâches ménagères se retrouvent dans toutes les descriptions de poste et dans tous les quarts de travail pour assurer une propreté remarquable et éviter la contamination des bactéries et réduire la transmission des infections.

Un ménage partiel de votre chambre est effectué tous les jours. Cela comprend : la salle de bain, vider la poubelle et changer les serviettes et les débarbouillettes. Chaque semaine, un ménage complet est effectué par un préposé qui assure le dépoussiérage des meubles, l'aspirateur et le nettoyage des toilettes ainsi qu'une rotation mensuelle des ventilateurs de plafond, luminaires et fenêtre. Un nettoyage en profondeur de la chambre est effectué chaque printemps et automne.

Cependant, il est à noter que le résident doit garder sa chambre propre et rangée pour ses effets personnels. Le personnel ne touche pas au contenu de l'armoire ainsi qu'à l'intérieur des tiroirs.

K. Hospitalisation ou séjour à l'extérieur

Si vous devez vous absenter pour une période prolongée comme un séjour chez vos proches ou à l'hôpital, vous devez nous en informer. Nous vous

demandons de garder votre chambre fermée à clé pour protéger vos affaires. Aucun remboursement n'est effectué en aucun cas.

L. Pharmacie

La résidence est desservie par la pharmacie Alfred. Ces services comprennent la supervision hebdomadaire et la préparation des ordonnances, la livraison des commandes de médicaments et autres fournitures par le résident ou les employés. Une liste de médicaments est produite mensuellement et lorsqu'un changement est apporté, un ajustement est inséré dans le dossier médical du résident. Une communication quotidienne est faite entre la pharmacie et la résidence par télécopieur afin d'apporter les modifications nécessaires. Les résidents peuvent commander des articles personnels tels que : savon, déodorant, bonbons, mouchoir papier etc. La pharmacie offre un service de livraison tous les jours de la semaine sauf le dimanche. Le résident doit régler mensuellement sa facture d'ordonnances ainsi que toutes autres commandes passées au cours du mois.

Le résident et/ou le tuteur légal peut également choisir une pharmacie de son choix s'il le préfère.

Distribution de médicaments :

Aucun médicament n'est administré au résident à moins d'être prescrit par le médecin. L'administration des médicaments à un résident est effectuée par un employé qualifié et licencié. Le médicament est administré conformément au mode d'emploi spécifié par la personne qui a prescrit l'ordonnance. Une formation en pharmacie est donnée annuellement aux employés pour la manipulation et la distribution des médicaments, seuls les employés ayant participé à cette formation peuvent effectuer cette tâche. Aucun médicament n'est administré par un volontaire.

M. Visiteurs

Les heures de visite sont flexibles et les visiteurs sont toujours les bienvenus. Par contre, il leur est demandé de respecter l'intimité et le confort des autres résidents ainsi que de se conformer aux politiques et pratiques de la résidence. Si une personne est atteinte d'une maladie contagieuse, il lui est demandé de s'abstenir de visiter les résidents et de rester à l'extérieur de la résidence afin de réduire les risques d'infection et de réduire la propagation. Le vaccin contre la grippe et la COVID est fortement encouragé pour tous.

Veillez vérifier les affiches sur la grippe ou les avis d'infection entérique à votre arrivée.

N. Enfants

Les personnes âgées aiment recevoir la visite des enfants. Par contre, respectez les pièces voisines et veillez à ce que le bruit soit acceptable. Il est sage de ne pas laisser les enfants courir dans les passages pour éviter les blessures.

O. Animaux

Vos animaux de compagnie sont les bienvenus. Cependant, l'animal doit être tenu en laisse et vacciné. La résidence peut exiger une preuve de vaccination du vétérinaire. Assurez-vous de garder l'animal calme afin de ne pas effrayer les autres résidents.

Cohabitation d'animaux de compagnie : Certains animaux peuvent cohabiter avec les résidents sous certaines conditions :

- la période de test est essentielle pour déterminer si l'animal dérange les autres résidents
- L'animal doit porter une laisse lorsqu'il est hors de la chambre du résident ou lorsqu'un employé est dans la chambre.
- Le résident est responsable de l'alimentation, du nettoyage et de la santé de son animal.
- Il est strictement interdit d'amener l'animal dans la salle à manger.
- Certificat de vaccination obligatoire requis.

En tout temps, la direction se réserve le droit d'aviser le propriétaire de l'animal si les conditions ci-haut mentionnées ne sont pas respectées et peut retirer le droit de garder l'animal dans la résidence.

P. Buanderie, repassage et nettoyage à sec

Nous offrons un service de blanchisserie pour les vêtements personnel des résidents tant que la charge est raisonnable une fois par semaine. Nous recommandons aux familles d'acheter des vêtements lavables et faciles à nettoyer. Le personnel est responsable du repassage d'un nombre raisonnable de vêtements. Le résident ou un membre de sa famille est responsable du nettoyage à sec.

Q. Service diététique

Le service de cafeteria est situé dans la salle à manger. La cuisine propose un menu varié conçu pour respecter, le plus possible, le Guide alimentaire de Santé Canada. Si nécessaire, le menu peut être adapté pour répondre aux besoins des personnes ayant un régime alimentaire particulier par choix personnel ou lié à des problèmes de santé. Le menu est affiché sur une table dans la salle à manger pendant toute la semaine. Le menu du jour est affiché et décrit les deux choix de repas du jour en plus d'un choix alternatif.

En tout temps, les résidents peuvent servir leurs propres jus dans le réfrigérateur de la salle à manger. Du thé et du café sont également à leur disposition ainsi qu'un plateau de fruits frais. Il est à noter que ces services et produits sont réservés à nos résidents.

Les repas sont disponibles aux horaires suivants :

Petit déjeuner : 07h00

Déjeuner : 11h45

Dîner : 16h45

Trois collations complètes sont servies pendant la journée. Le matin une boisson est servie aux résidents dans la salle à manger et un goûter est distribué dans les chambres l'après-midi et le soir par le personnel. Il est à noter que nous ne gardons pas de collations pour les résidents absents au moment de la distribution.

Veillez noter que les repas sont servis et doivent être consommés dans la salle à manger. Si votre état de santé ne vous permet pas de vous rendre en salle, des dispositions peuvent être prises pour vous apporter temporairement votre cabaret. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour ce service. Nous vous demandons de nous prévenir le plus tôt possible si vous vous absentez aux heures de repas.

Les visiteurs sont les bienvenus s'ils veulent prendre un repas avec nous au coût de 10,00 \$ par personne. Il est préférable de prévenir le cuisinier au moins 2 heures à l'avance et un jour si c'est un groupe de 3 personnes ou plus.

R. Activités

Un coordonnateur d'événements est sur place pour assurer une programmation complète à l'année pour nos résidents. Elle travaille en partenariat avec nos résidents pour répondre aux besoins sociaux, récréatifs, spirituels et culturels de tous. Des activités et des services favorisant la

stimulation intellectuelle sont disponibles et peuvent être développés par notre directeur d'activités. Il n'y a actuellement aucun comité de résidents dans la maison de retraite. À tout moment, les résidents ont le droit de former un conseil de résidents, s'ils le jugent nécessaire. Un rapport de loisirs est disponible auprès de la coordonnatrice des activités.

Un panneau est installé dans le couloir principal qui annonce les activités de la semaine. Une liste des activités à venir est également disponible pour les familles à l'entrée principale et au bureau du directeur des activités.

S. Professionnels de la santé

Médecin :

Un médecin fait une visite mensuelle pour voir ses résidents. Cela lui permet de voir les résidents pour des problèmes mineurs et des ajustements de médicaments au besoin. Pour les urgences médicales ou les procédures spécifiques, une visite au bureau est requise.

Infirmière :

Une infirmière visite chaque mois pour vérifier les signes vitaux, faire des injections ou des analyses de sang ainsi que pour vérifier certains problèmes mineurs.

Dentiste :

Aucune visite de dentiste à la résidence. Le résident et sa famille sont responsables des visites et des soins dentaires. Nous pouvons vous fournir une liste de dentistes dans la région.

Optométriste :

Il n'y a pas de visite d'optométriste à la résidence. Nous pouvons vous référer une liste d'optométristes de la région si nécessaire.

Soins à domicile :

Nous avons la chance de pouvoir référer les résidents aux soins à domicile si nécessaire. Sur recommandation d'un médecin ou d'une infirmière, un gestionnaire peut venir évaluer le résident et lui offrir les soins requis soit soins personnels, physiothérapie, visite infirmière, évaluation gériatrique ou ergothérapie sont possibles. Pour plus d'informations, vous pouvez appeler le Centre d'accès aux soins communautaires au 1800-538-0520.

Laboratoire :

L'infirmière offre le service de laboratoire aux résidents au besoin.

Oxygène :

Nous recevons des services d'oxygénothérapie avec Vitalaire. Un thérapeute vient évaluer et proposer le traitement requis si nécessaire. L'entreprise offre également les services et les fournitures entourant la thérapie. Nous pouvons vous aider dans les démarches ou le transfert de votre matériel.

T. Fumeurs

Pour des raisons de sécurité, de santé et de réglementation provinciale, il est strictement interdit de fumer dans les chambres, corridors, escaliers, salles de bain et aires communes de la résidence. Vous pouvez fumer avec modération à l'extérieur de la résidence.

U. Économie d'énergie

Nous sommes soucieux d'économiser l'énergie. Vous pouvez faire votre part en éteignant les lumières inutilisées, en gardant les fenêtres fermées en tout temps lorsque le climatiseur fonctionne et en éteignant votre téléviseur et votre radio lorsque vous quittez votre chambre. Les radiateurs électriques ne sont pas autorisés dans la résidence. La température des pièces doit être maintenue entre 21-23 degrés, les thermostats sont privés avec une commande individuelle. La direction se réserve le droit de mettre un couvercle sur les commandes en cas d'abus de chauffage.

V. Mesures d'urgence

Durant les mois de prévention des incendies, les responsables de la résidence auront une journée de pratique afin de revoir la marche à suivre en cas d'incendie. Les résidents assisteront à une réunion où la direction, les employés et un membre du service d'incendie d'Alfred/Plantagenet sont présents pour pratiquer et expliquer les procédures à suivre en cas d'alarme ou si un résident découvre un incendie. Une fiche de procédures est remise au

résident à son admission dans la trousse d'accueil et remise également à la pratique de feu.

La maison de retraite participe à une évacuation planifiée tous les deux ans. Cette évacuation est extrêmement importante pour la sécurité et la protection de tous les résidents. L'objectif est d'évacuer l'ensemble du bâtiment en cas de circonstances extrêmes autres qu'un incendie : alerte à la bombe, inondation, fuite de gaz, etc. Une fiche de procédure est remise au résident à son admission. Une revue des procédures et scénarios est revue annuellement avec les employés et à leur embauche.

W. Stationnement

Le stationnement pour les résidents est situé devant la résidence ou au plus près de leur chambre. Il y a une limite d'une place de stationnement par résident. Un grand stationnement est disponible pour les visiteurs et les employés.

X. Décès

En cas de décès d'un résident, la direction veille à garder la chambre fermée à clé jusqu'à l'arrivée de la famille. Seul l'exécuteur testamentaire a le droit d'accéder aux biens personnels du résident. Cette personne sera responsable de la collecte des effets personnels. La résidence n'est pas responsable de la disposition des meubles qui ne lui appartiennent pas. Vous devez remettre la chambre dans l'état dans lequel vous l'avez prise. La direction se réserve le droit d'envoyer des frais s'il y a des dommages ou bris importants.

Y. Interdiction

Il est strictement interdit de :

- Allumer une bougie ou autre flamme dans les chambres ;
- Branchez un radiateur électrique ;
- Branchez la climatisation sans autorisation ;
- Fumée à l'intérieur de la résidence ;
- Faire des trous dans les portes des chambres et des salles de bain ;
- Installer des étagères, des miroirs ou des vanités dans la salle de bain ;

- Aucun produits dangereux dans votre chambre tels que : Javex, Drano ;
- Les fauteuils roulants électriques ne sont pas autorisés à l'intérieur de la résidence ;
- Faire une copie de votre clé sans l'autorisation de la gestion.

Z. Votre présence est importante

Votre présence est importante et nous voulons travailler ensemble pour vous offrir un service irréprochable, alors nous vous demandons :

- Respecter les politiques et pratiques de la résidence ;
- Les visiteurs respectent les employés et les autres résidents ;
- Suivre les directives pour réduire les épidémies de maladies infectieuses en utilisant les pratiques d'hygiène des mains ;
- Signaler les signes de maladies contagieuses au personnel de la résidence ;
- Communiquer vos suggestions ;
- Participer à des activités et promouvoir l'activité physique ;
- Respecter la vie privée, les droits et la propriété des autres résidents ;
- Nous aviser si vous devez vous absenter des repas ou partir pour la nuit ou une partie de la journée ;
- Gardez votre chambre propre et rangée ;
- Maintenir une bonne hygiène personnelle ;
- Nous aviser lorsque vous avez des problèmes de santé ou si vous avez des changements importants ou de nouveaux problèmes de santé pour que l'on puisse vous prodiguer les meilleurs soins possibles.

4. Responsabilité de la famille ou du tuteur légal

Afin de passer un bon séjour à la résidence, la participation et l'implication de la famille ou du tuteur légal est importante.

- Signaler toute condition médicale ou situation familiale pouvant avoir un impact sur la prise en charge du résident et l'intérêt du personnel ;
- Suivre les consignes pour réduire les maladies infectieuses (lavage des mains, visite réduite en cas de maladie, voir affiches en cas d'épidémie) ;
- Assurez-vous que le résident a suffisamment de vêtements. Les vêtements doivent être saisonniers, sécuritaire et faciles à entretenir ;
- Assurez-vous que le résident a les fournitures nécessaires pour les soins personnels (savon, dentifrice, déodorant, etc.) ;
- Assurez-vous que vous et votre proche respectez les directives et règlements de la maison mentionnés ci-dessus.

Formulaires de suggestions et réclamations :

Un formulaire de plaintes et de recommandations est soumis avec la trousse de bienvenue du résident lors de son admission. De plus, le formulaire est disponible sur demande et se trouve également dans l'entrée principale près du bureau exécutif dans une chemise murale. La résidence a une politique de protection des dénonciateurs qui protège toute personne qui dépose une plainte.

Assemblée annuelle des résidents :

Chaque année en février, la directrice organise une rencontre avec chacun de nos résidents. Le but de cette rencontre est de voir le niveau de satisfaction de nos aînés, d'écouter leurs craintes, suggestions ou mécontentements ou commentaires. Cette rencontre nous permet d'améliorer nos soins et nos services et de renforcer le lien entre le personnel et les résidents. Le résident peut refuser cette rencontre.

Progression du Résident :

À tout moment après l'admission d'un résident, la famille ou le tuteur légal peut demander un rapport sur le parent. Ce rapport est complété par la direction, le responsable des activités, le cuisinier et le préposé. À leur tour, ils feront un résumé de la vie quotidienne du résident et signaleront tout changement dans les soins, le comportement ou quoi que ce soit en rapport avec le résident.

5. Politique de confidentialité

Le but de cette politique est de s'assurer que tous les renseignements personnels sur les résidents sont conservés dans la plus stricte confidentialité. Ceci s'applique à toute information de nature personnelle, médicale, financière ou autre.

Informations protégées :

Les informations à caractère confidentiel ne peuvent être divulguées qu'aux personnes ou organismes qui ont un besoin essentiel d'y avoir accès pour la sécurité ou le bien-être du résident.

Les informations à protéger incluent, entre autres :

- Numéro de sécurité sociale ;
- Numéro de carte santé et date d'expiration ;
- Numéro et la date d'expiration du permis de conduire ;
- La source et les montants des revenus de dépenses ;
- Les médicaments prescrits ;
- Les soins médicaux et autres traitements médicaux reçus ou en cours ;
- Participation à un ou plusieurs programmes d'aide gouvernementale (ODSP, CUPR) ;
- Les avantages financiers des aides de l'État (retraites, compléments garantis) ;
- Banque personnelle, téléphone, carte de crédit ou autres numéros de compte personnels.

La loi canadienne sur la protection des renseignements personnels interdit à quiconque de divulguer le numéro d'assurance sociale d'une autre personne, quelles que soient les circonstances. Le numéro d'assurance sociale ne peut être divulgué que par le titulaire du numéro.

Divulgence d'informations protégées

De préférence, toute demande d'informations protégées concernant les résidents doit être soumise par écrit par la personne ou l'organisation souhaitant obtenir des informations avec son consentement. Aucune information protégée ne doit être communiquée par téléphone ou télécopieur sans s'être préalablement assuré que la voix de la personne demandant l'accès à cette information est connue et surtout reconnue, par exemple, médecin, infirmier, hôpital, assistant social, pharmacien, gestionnaire de cas où toute personne concernée dans le cercle des soins.

Par mesure de sécurité, une question doit être posée à la personne qui demande l'information. La question doit être telle que si la personne qui demande l'information n'est pas en mesure d'y répondre, ce n'est pas la personne qu'elle prétend représenter. En cas de doute, ne divulguez pas les informations demandées et informez la direction qui s'occupera de la situation immédiatement.

Nous devons être à l'affût des fraudeurs qui ciblent les personnes âgées et vulnérables, qui peuvent avoir des difficultés de compréhension, et tenter d'obtenir des informations protégées afin de créer de fausses identités. Les informations protégées ne doivent jamais être partagées avec des personnes qui prétendent représenter :

- une agence gouvernementale
- une institution financière

- un organisme communautaire
- un corps de police ou de forces de sécurité
- une organisation de télémarketing
- un organisme de service public (câble, téléphone)
- une connaissance personnelle non inscrite au dossier du résident.

ORMR (Autorité de réglementation des maisons de retraite) :

Tout inspecteur peut entrer dans la résidence à toute heure raisonnable sans préavis et faire une inspection pour déterminer si le titulaire du permis de la résidence pour personnes âgées se conforme aux exigences de la Loi. L'inspecteur peut examiner des documents et en faire des copies, les sortir de la résidence, prendre des photographies ou des films à l'intérieur de la résidence. L'inspecteur peut effectuer des examens et des analyses partout dans la résidence.

Protection de la confidentialité

En plus de sauvegarder la confidentialité des informations protégées, il est également nécessaire de veiller à ce que la vie privée des résidents le demeure. Cela signifie que le personnel ne doit en aucun cas :

- Discuter des problèmes ou des difficultés d'un résident avec un autre résident ;
- Discuter des problèmes ou des difficultés d'un résident en public ou lorsque l'un ou les autres résidents pourraient l'entendre ;
- Corriger ou contester la conduite d'un résident devant un ou plusieurs résidents ou en public ;
- Discuter des problèmes ou des difficultés d'un résident au téléphone lorsque l'un ou les autres résidents sont en mesure d'entendre la conversation.

Rapport d'incident

Tout incident réel ou suspecté de divulgation d'informations protégées doit être signalé à la direction dès que possible. Ce dernier enquêtera sur la nature de l'incident et les mesures à prendre, telles que la communication d'informations aux autorités concernées. Si l'incident implique un client des services sociaux de Prescott et Russell, une copie de ce rapport sera envoyée au gestionnaire de cas.

Avant de commencer à travailler dans l'équipe de la résidence, tous les nouveaux employés doivent signer une politique de confidentialité.

6. ARMR (Autorité de réglementation des maisons de retraite)

L'Autorité de réglementation des maisons de retraite s'emploie à renforcer la Loi de 2010 sur les maisons de retraite et le Règlement de l'Ontario 166/11. Des inspections sont effectuées dans la résidence par un inspecteur pour aider la résidence à faire respecter la loi et à offrir les meilleurs soins et services à nos résidents. Pour contacter le Conseil de Régulation, vous pouvez appeler le 1-855-275-7472 ou écrire à ORMR, 160 Ave Eglinton Est, 5e Étage, Toronto ON M4P 3B5.

7. Comtés Unis de Prescott et Russell

Vous pouvez faire une demande d'aide financière dans les Comtés unis de Prescott et Russell pour les résidents à faible revenu qui ont besoin d'aide pour payer leur loyer. Un représentant effectuera une visite et les aidera à rédiger leur demande et à vérifier leur admissibilité au programme. Le département a des normes spécifiques et vous informera après sa visite si vous êtes admissible ou non au programme.

Suite à l'admission au programme, le ministère aide les résidents en payant la différence entre le montant de leur chèque et le montant du loyer établi par la province. Une facture est envoyée mensuellement par la résidence aux Comtés Unis pour percevoir la différence d'indemnité et l'allocation personnelle du résident. Le montant établi par la province pour l'allocation est remis au résident dans les 10 premiers jours du mois pour ses dépenses personnelles. Si vous n'êtes pas admis au programme, on considère que les revenus du résident sont suffisants pour couvrir le loyer établi par la résidence.

8. Politique contre les abus et la négligence

Conformément à l'article 67 (5) de la loi de 2010 sur les maisons de retraite. Sans limiter la portée générale des obligations prévues aux paragraphes (1) et (2), le titulaire de permis doit s'assurer qu'une politique écrite visant à promouvoir une tolérance zéro pour les abus et la négligence est adoptée et respecté envers les résidents. 2010, chap. 11, par. 67 (4).

1. Le titulaire de permis d'une maison de retraite doit protéger les résidents de la maison contre les abus de quiconque.
2. Le titulaire de permis d'une maison de retraite doit s'assurer que

le titulaire de permis et le personnel de la maison ne négligent pas les résidents.

3. Les obligations prévues aux paragraphes (1) et (2) ne s'appliquent pas si un résident est absent de la maison de retraite, à moins que le résident continue de recevoir des services de soins du titulaire de permis ou du personnel de la maison.
4. Sans restreindre d'aucune façon la généralité des devoirs décrits aux paragraphes (1) et (2), le titulaire de permis doit s'assurer qu'il existe une politique écrite pour promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence des résidents et doit s'assurer que la politique est respectée.

La politique doit établir clairement ce qui constitue de la violence et de la négligence et doit clairement identifier la tolérance zéro à leur égard. La politique comprend un programme de prévention, une explication et les conséquences de l'abus et de la négligence des résidents.

a) Établit clairement ce qui constitue de la maltraitance et de la négligence ;

Définition :

Maltraitance et négligence : La maltraitance et la négligence comprennent tout acte, intentionnel ou non, d'un soignant ou d'une autre personne causant des blessures ou des risques de blessures à une personne âgée et vulnérable ou compromettant son bien-être ou sa sécurité. La violence et la négligence peuvent être de nature physique, psychologique, sexuelle ou financière. Elle peut être causée par un membre du personnel, un membre de la famille, un bénévole ou un autre soignant externe. C'est abuser du pouvoir, de la confiance, du respect ou de l'intimité inhérents à la relation thérapeutique. Il peut prendre différentes formes ;

Négligence : (ex. : défaut de fournir des services, des soins ou des nécessités de la vie quotidienne)

Violence verbale ou émotionnelle : (crier après un résident ou l'insulter)

Abus physique : (frapper ou blesser intentionnellement un résident)

Exploitation financière : (sollicitation de cadeaux, argent d'un résident)

Violence sexuelle : (toucher un résident de manière innocente).

b) Prévoit que la violence et la négligence ne doivent pas être tolérées :

La résidence ne tolère aucune forme d'abus ou de négligence.

La direction ne tolère aucune forme d'abus et de négligence. La direction enquêtera sur les plaintes et les rapports qui lui seront soumis à ce sujet. Cette enquête débute dès le dépôt du signalement et peut déboucher sur des mesures disciplinaires, la suspension ou la suspension temporaire, le licenciement voire l'intervention des forces de l'ordre.

c) Propose un programme de prévention des mauvais traitements et de la négligence :

Programme de prévention des abus et de la négligence :

Pour prévenir les abus et la négligence, la direction a développé différentes stratégies :

- Formation du salarié sur la politique de la résidence avant son premier jour de travail. Une copie est signée par le salarié et conservée au dossier. La politique est révisée annuellement et au besoin ;
- Une rétrospective et une analyse de scénarios pour aider le préposé à réfléchir sur les événements survenus pour comprendre l'application des normes et de la politique pour améliorer les soins à l'avenir ;
- La direction encourage fortement le cours GPA (approche persuasive douce) qui est un programme d'éducation qui aide le préposé à comprendre les abus et à développer des stratégies de prévention. (La direction essaie d'offrir le programme tous les 2 ans à la résidence) ;
- La direction s'assure que les travailleurs ne sont pas surchargés de travail et qu'ils ont le temps nécessaire pour prodiguer des soins à un résident ;
- La direction propose des jours fériés, maladie et congés personnels si nécessaire ;
- La direction fournit l'équipement et les fournitures nécessaires pour prodiguer les soins ;
- La direction s'assure que toutes les informations nécessaires sont disponibles pour assurer une prise en charge adéquate des résidents (politique de gestion du comportement, date du plan de soins) ;
- La direction assure une politique de santé et de sécurité et d'intimidation ;
- Annuellement, la direction procède à une évaluation pour déterminer l'efficacité de la politique et formule des changements si nécessaire pour empêcher abus ou négligence ;
- La direction s'assure et vérifie auprès des résidents si les soins sont adéquats et la politique est respectée en tout temps ;
- La politique de tolérance zéro en matière d'abus et de négligence est affichée dans le couloir de la résidence ainsi que dans la chambre des employés ;

- Une politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence est accordée aux nouveaux résidents au moment de l'admission à la résidence ;
- La direction s'assure qu'elle est disponible à tout moment pour aider à fournir de la documentation et des conseils qui pourraient aider le personnel dans sa relation avec des résidents qui auraient besoin de plus d'attention et/ou de soins. Ils veillent à ce que le climat de travail soit toujours serein et agréable.

d) Contient une explication de l'obligation, en vertu de l'article 75, de faire rapport au registrateur sur les questions précisées dans cet article :

Rapport au registrateur sur les allégations d'abus et de négligence :

La direction est tenue de signaler toute allégation d'abus et de négligence.

L'ORMR peut être contacté par téléphone en cas de préjudice ou de risque d'atteinte à un résident d'une maison de retraite tels que maltraitance, négligence, prise en charge, acte illégal ou détournement d'argent. Toute personne soupçonnée de préjudice est tenue d'informer l'ORMR au 1-855-275-7472. Bien que l'anonymat soit disponible, les résidents peuvent signaler un préjudice, mais ne sont pas tenus de le faire.

e) Indique la procédure d'enquête sur les cas présumés, suspectés ou constatés de maltraitance et de négligence des résidents pour assurer le suivi

Procédure d'enquête sur les mauvais traitements et la négligence allégués, soupçonnés ou observés à l'égard des résidents

La direction de la résidence ouvre une enquête pour mauvais traitements et négligence sur présentation d'un signalement par un résident ou un témoin. L'enquête sera menée par des membres du personnel autorisés à le faire, et ce, de la manière suivante :

- L'auteur des allégations de négligence et d'abus peut être : d'autres résidents, des bénévoles, des familles, des visiteurs, des prestataires de soins externes, d'autres professionnels de la santé impliqués et des employés ;
- Toutes les personnes impliquées sont avisées dès le signalement (le délai dépend de la gravité de la situation par exemple si les allégations affectent la

sécurité ou la santé du résident, il n'y aura pas de délai avant le début de l'enquête et les mesures à prendre) y compris:

- Une rencontre avec la personne qui a rempli le rapport afin d'obtenir sa perception, son histoire et les faits concernant les allégations d'abus ou de négligence ;
- Une rencontre avec la personne vulnérable pour compléter un rapport d'allégations d'abus ou de négligence ;
- Les réunions doivent être documentées et signées par des témoins et les victimes. Les informations sur le rapport des registres et les documents et informations de l'ORMR seront remis aux personnes concernées ;
- Ils analyseront rapidement chaque cas d'abus ou de négligence.

En cas de suspicion de maltraitance ou de négligence affectant la santé et la sécurité du résident suite à l'enquête préliminaire, les agents prendront les mesures de sécurité nécessaires pour sécuriser la personne vulnérable. Reg 15 (3) (voir la politique de tolérance zéro)

Dans la mesure du possible, une réponse sera donnée à la personne qui a soumis la réclamation dans les 5 jours ouvrables suivant la réception. Si les agents ne peuvent pas donner de réponse avant ce délai, ils donneront une date raisonnable à laquelle le plaignant recevra une réponse.

f) Décrit les conséquences de l'abus ou de la négligence des résidents

Implications pour les agresseurs d'abus ou de négligence envers un résident

Afficher la politique de tolérance zéro (Reg 15)

La maltraitance des résidents constitue une faute que les dirigeants de la résidence ne tolèrent pas et abordent promptement par divers moyens. L'enquête conduit parfois à :

- Discipliner et fournir une assistance aux employés impliqués qui en ont besoin.
- Une mise à pied temporaire ou un congédiement peut également survenir à la suite de preuves ou de motifs découlant de l'enquête.

- L'abus et la négligence sont une infraction pénale, donc un rapport à la police sera signalé immédiatement.

- Si c'est un membre de la famille d'un résident qui en est l'auteur, nous demanderons à l'auteur de s'abstenir de se présenter à la résidence pendant l'enquête et de ne pas revenir s'il est reconnu coupable ; s'il vient, nous nous organiserons pour que la rencontre entre l'auteur et le membre de sa famille résidant de la résidence, se fasse dans un lieu isolé où le risque, que l'auteur rencontre la victime, soit minime. Les autres membres de la famille concernés par la décision sont avisés ainsi que le résident. Le médecin doit être avisé et signaler tout changement d'état de santé depuis la déclaration. Les observations sont notées.

- S'il s'agit d'un visiteur ou d'un bénévole, nous demanderons à l'auteur de s'abstenir de se présenter à la résidence pendant l'enquête et de ne pas revenir s'il est reconnu coupable. La famille concernée est informée des procédures en place et de l'évolution de l'enquête, rassure le résident et signale tout changement d'état de santé au médecin de famille.

- Dans le cas d'un prestataire externe, nous demanderons à son employeur de ne pas l'envoyer à la résidence pendant l'enquête afin d'éviter tout contact avec la victime ; S'il est reconnu coupable, nous demanderons à son employeur qu'il ne revienne plus jamais. La famille concernée est prévenue et informée de l'évolution de l'enquête. Déclare au collègue approprié s'il s'agit d'un professionnel de la santé réglementé.

- Dans le cas d'un autre résident, nous essaierons de restreindre le contact en le plaçant dans des zones différentes afin de réduire les risques de contact, si l'auteur doit être jugé. Nous lui demanderons de quitter la résidence dans les plus brefs délais en délivrant une lettre lui donnant un préavis minimum de 15 jours. Si un résident en est l'auteur et s'il s'agit d'un cas de comportement, nous mettrons en pratique les éléments de notre politique de gestion du comportement qui pourraient aider la situation.

g) Respecte les exigences prescrites, le cas échéant, les matières visées aux paragraphes a) à f)

h) S'occupe de toute question supplémentaire, le cas échéant, qui est prescrite. 2010, chap. 11, par. 67 (5)

Politique de tolérance zéro pour les abus et la négligence

Conformément au règlement 15 (166-11)

(1) Le Programme de prévention des mauvais traitements et de la négligence visée au paragraphe 67 (5) c) de la Loi comprend des exigences de formation et de recyclage pour tous les membres du personnel de la maison de retraite, notamment en ce qui concerne les éléments suivants :

- a) Le lien entre le déséquilibre de pouvoir entre les membres du personnel et les résidents et le risque d'abus et de négligence de la part des personnes en position de confiance et d'autorité des soins aux résidents ;
- b) Les circonstances qui peuvent mener à la maltraitance et à la négligence et comment les prévenir. Régis de l'Ontario. 166/11, par. 15 (1).

HYPERLIEN :

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws_regs_110166_e.htm

(2) La procédure à suivre, visée au paragraphe 67 (5) e) de la Loi pour enquêter et répondre aux cas allégués, soupçonnés ou observés d'abus et négligence des résidents, qui seront responsables de l'enquête et qui seront avisés. Régis de l'Ontario. 166/11, par. 15 (2).

HYPERLIEN :

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/english/elaws_regs_110166_e.htm

(3) La politique visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des résidents, visée au paragraphe 67 (4) de la Loi, satisfait aux conditions suivantes :

- a) Il contient des procédures et des mesures d'intervention pour aider et soutenir les résidents qui ont été ou pourraient avoir été victimes d'abus ou de négligence ;
- b) Il contient des procédures et des mesures d'intervention auprès des personnes qui ont ou auraient abusé ou négligé des résidents ;
- c) Il indique les mesures à prendre et les stratégies à suivre pour prévenir les mauvais traitements et la négligence ;
- d) Il prévoit que le titulaire de permis de la maison de retraite doit s'assurer que le tuteur légal du résident, le cas échéant, et toute autre personne désignée par le résident :
 - (i) être avisé dès qu'il a connaissance d'un incident présumé, soupçonné ou constaté de mauvais traitements ou de négligence d'un résident

qui lui a causé des blessures physiques ou des douleurs ou des souffrances pouvant nuire à sa santé ou à son bien-être ;

(ii) être avisé dans les 12 heures suivant la prise de connaissance de tout autre incident présumé, soupçonné ou observé d'abus ou de négligence d'un résident ;

e) Il prévoit que le titulaire de permis de la maison de retraite veille à ce que le résident et son tuteur légal, le cas échéant, soient informés des résultats de toute enquête visée au paragraphe 67 (5) e) de la Loi, à la fin de l'enquête ;

f) Il prévoit que le titulaire de permis de la maison de retraite doit s'assurer que le corps de police concerné est immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements ou de négligence d'un résident s'il soupçonne qu'il constitue une infraction criminelle ;

g) Il prévoit que le titulaire de permis de la maison de retraite doit s'assurer que :

(i) Une analyse de chaque cas de mauvais traitement ou de négligence d'un résident de la résidence doit être effectuée sans délai après que le propriétaire en a eu connaissance,

(ii) Au moins une fois par année civile, une évaluation est effectuée pour déterminer l'efficacité de la politique et formuler les changements et améliorations appropriés pour prévenir la récurrence de la maltraitance et de la négligence des résidents,

(iii) Les résultats de l'analyse visée au sous-paragraphe (i) sont pris en compte dans l'évaluation visée au sous-paragraphe (ii),

iv) Les modifications et améliorations visées au sous- paragraphe ii) sont mises en œuvre rapidement ;

v) Tout dossier visé aux sous- paragraphe (ii) et (iv), y compris la date de l'évaluation, les noms des personnes qui ont participé et la date à laquelle les modifications et améliorations ont été apportées. Régis. de l'Ontario. 166/11, par. 15 (3).

La direction veille à ce que l'énoncé de politique élaboré dans la politique sur l'abus et la négligence soit mis en pratique pour éviter ces situations.

- Formation et embauche (revue et lecture et scénario) avec les employés
- Révision de la politique avec des bénévoles, une copie de la politique est remise aux prestataires de soins externes

- <https://youtu.be/SqfRL3uQSTo> (***Vidéo à regarder pour maltraitance***)

- Distribution et affichages contre la maltraitance et la négligence envers les aînés

<http://www.elderabuseontario.com/french/>

La procédure d'enquête et de réponse aux cas présumés, soupçonnés ou observés d'abus et de négligence envers les résidents indique qui sera responsable de l'enquête et qui sera avisé.

Procédures à suivre :

- Examen physique du résident : signes vitaux et bilan physique et description des blessures. Appeler les services d'urgence et la police si nécessaire (s'il y a inquiétude pour la santé ou la sécurité du résident) noter toutes les observations dans le dossier du résident.
- S'assure que la personne accusée d'abus et de négligence n'a aucun contact direct avec le résident jusqu'à ce que l'enquête soit terminée et que l'employé ou l'accusé puisse reprendre le travail.
- La victime d'abus et de négligence recevra tout le soutien nécessaire pour la reconforter et la rassurer sur sa sécurité. Il sera également informé de la conclusion de l'enquête et du retour du salarié.
- S'assure du suivi des procédures décrites dans la politique contre l'abus et la négligence. (Avertir le superviseur, le propriétaire, le registre ORMR, les membres de la famille concernés) toutes les étapes doivent être notées.

Mesures d'intervention auprès des personnes qui ont ou auraient infligé des mauvais traitements aux résidents ou commis des négligences à leur égard.

- La direction veille à ce qu'il n'y ait aucun contact entre la victime et l'auteur de l'abus et de la négligence.
- Réadaptation pour aider l'employé à réfléchir sur les événements qui se sont produits et à comprendre l'application de la pratique à des incidents similaires pour améliorer les soins du résident à l'avenir.
- Examen de la politique avec des bénévoles et des prestataires de soins externes
- Il est conseillé aux employés, à la famille, aux visiteurs, aux bénévoles, aux prestataires de soins externes et aux professionnels de la santé de signaler

toute forme de négligence ou d'abus dès qu'ils le soupçonnent ou le constatent.

- Dès que les agents ont connaissance d'un incident, ils avisent dans les meilleurs délais toutes les personnes impliquées dans la plainte de mauvais traitements, allégués, soupçonnés ou constatés, y compris le résident ou son tuteur légal et la personne qui a infligé les mauvais traitements.

Analyse de l'enquête :

La direction informera sans délai la victime, son représentant et l'accusé du résultat de l'enquête, des conséquences, de tout changement ou modification apporté pour éviter que la situation ne se reproduise.

La police est immédiatement avisée de tout incident présumé, soupçonné ou observé d'abus ou de négligence d'un résident de la résidence dès que le rapport est soumis.

Chaque année, la direction examine la politique et évalue son efficacité (évalue le temps de réponse, les résultats et les conclusions d'un rapport) et apporte les modifications nécessaires pour prévenir les abus et la négligence.

Les résultats de l'analyse seront pris en considération et les modifications seront apportées rapidement.

Toute modification de la politique est notée et révisée par les employés et toutes les personnes concernées.

Politique de tolérance zéro en matière d'abus et de négligence

La maltraitance et la négligence comprennent tout acte, intentionnel ou non, d'un soignant ou d'une autre personne causant une blessure ou un risque de blessure à une personne âgée ou fragile ou compromettant le bien-être de la personne ou sa sécurité. La violence et la négligence peuvent être de nature physique, psychologique, sexuelle ou financière. Elle peut être causée par un membre du personnel, un membre de la famille, un bénévole ou un autre soignant externe.

**La résidence ne tolère aucune forme d'abus ou de négligence
Rien n'excuse la violence !**

Dénonciation : *Nous encourageons fortement
nos employés et toute personne travaillant à la résidence
à signaler tout acte de maltraitance ou de négligence.
Aucun lanceur d'alerte ne sera réprimandé pour son geste*

Rien n'excuse la violence ! Les situations personnelles ou les problèmes vécus par les soignants ou les membres de la famille n'excusent pas les actes de

violence envers les personnes âgées ou vulnérables. Les problèmes sont parfois des facteurs, mais ils ne justifient jamais la violence.

Nous avons tous le droit d'être traités avec respect et dignité.

Dénonciation

La direction et les superviseurs ne doivent exercer aucune pression ou représailles contre toute personne qui signale ou divulgue des informations au greffier ou à l'inspecteur de l'ORMR. Les dénonciateurs ne sont pas susceptibles d'être renvoyés, suspendus ou sanctionnés. Si le dénonciateur est un résident ou un membre de sa famille, aucune discrimination ou modification des soins et services ne sera affectée. Aucune sanction, coercition ou harcèlement ne sera imposé au dénonciateur.

Départ d'un résident

Qu'il s'agisse d'un départ volontaire, d'un décès ou d'un placement en établissement de longue durée, nous conservons les dossiers de nos clients pendant une durée de 6 mois. La famille recevra un reçu aux fins d'impôt ainsi que tout document appartenant au résident. Nous informerons le médecin, les soins à domicile, les départements et la pharmacie du départ de notre client. Les résidents ou leur représentant sont responsables des formalités de transfert telles que téléphone, câble, changement d'adresse, etc.

Cessation de l'exploitation de la maison de retraite

Dans l'éventualité où la résidence cesserait d'opérer à titre de maison de retraite, les agents veilleraient à ce qu'un plan de transition répondant aux exigences soit soumis au registraire au moins 120 jours avant la date à laquelle la maison cesse d'être exploitée. La lettre doit indiquer que le titulaire de permis a l'intention de cesser d'exploiter la maison de retraite, la date à laquelle elle entrerait en vigueur et les raisons de la cessation d'exploitation de la maison de retraite. Une explication de l'utilisation que le propriétaire entend faire de la résidence après la fermeture, la date limite de départ du résident et un résumé des besoins en soins et services offerts aux résidents. Les cadres fourniront également une liste d'autres types d'hébergement et de fournisseurs de services externes qui peuvent répondre aux besoins des clients après la date à laquelle la résidence cesse d'être exploité. Un avis écrit de la date de cessation des activités de la maison de retraite est donné à

chaque résident ou à son mandataire spécial. A la demande du résident, des démarches raisonnables seront entreprises par les agents pour trouver un autre logement convenable ou pour faciliter l'accès aux prestataires extérieurs dont il a besoin.

Entente de service

Renseignements sur les soins et les services

1. Hébergement :

Suite Supérieure : Comprend 2 salles de bain complètes, 2 chambres / ou 1 chambre et salon, meublé (3 pièces) ;

Suite régulière : comprend une salle de bain complète, une chambre (meubles 3 pièces).

2. Soins et Services :

Soins élémentaires :

- Encadrement de personnel qualifié 24h/24 ;
- Visite d'un médecin et d'une infirmière auxiliaire ;
- Manipulation et distribution de médicaments, service de pharmacie ;
- Aide à l'habillement ;
- Soins personnels partiels ;
- Support pour les bains et l'hygiène personnelle ;
- Aide à la mobilité.

Prestation de base :

- Programme d'activité sur une base annuelle ;
- Ménage partiel de la chambre quotidiennement ;
- Ménage complet de la chambre une fois par semaine ;
- Lavage du linge et de la literie ;
- 3 repas et 3 collations, 7 jours sur 7 ;
- Régime spécial disponible selon l'état de santé ;
- Stationnement privé.

Traitements supplémentaires avec frais supplémentaires :

- Aide pour le 2e bain complet ;
- Aide à l'incontinence ;
- Encadrement pour personnes errants ou condition particulière.

Les frais pour les traitements peuvent varier de 1 \$ à 2 \$ par jour supplémentaire.

Notre responsabilité

Nous sommes responsables de respecter les résidents en les traitant avec respect et selon les besoins de chacun. Nous sommes responsables de fournir les soins et les besoins essentiels, une alimentation équilibrée et une alimentation diversifiée selon le Guide alimentaire canadien. Nous offrons un endroit sécuritaire où la tranquillité est de mise. Nous vous offrons nos meilleurs services attentifs et un suivi auprès des familles ou des avocats lors d'incidents ou de changements majeurs. Nous souhaitons offrir un accueil chaleureux aux résidents et à leurs familles.

Responsabilité du résident

Le résident doit respecter les gens qui vivent autour de lui ainsi que le personnel qui travaille. Il doit s'assurer que les consignes sont respectées autant pour les résidents que pour l'entourage.

Vous devez garder votre chambre propre, sûre et sans bruit excessif ni bruit nocturne. Le résident doit s'impliquer dans les différentes activités qui lui sont proposées et selon ses goûts. En cas de problème, le résident doit s'adresser aux personnes responsables car la communication est essentielle au fonctionnement de la résidence. Il serait important pour le résident de maintenir une attitude positive et de fournir une rétroaction constructive.

Responsabilité de la famille

La famille doit rester accessible en tout temps pour sécuriser le résident qui fait une transition importante dans sa vie. Votre présence et votre soutien facilitent la transition. La famille est invitée et peut être impliquée à tout moment dans les activités organisées. La famille est la bienvenue en tout temps, un avis par téléphone si vous pensez venir partager un repas est grandement apprécié. Assurez-vous que le résident a suffisamment d'effets personnels et de produits d'hygiène. Assurez-vous qu'il y a suffisamment de vêtements et qu'ils sont adaptés à la saison. La famille doit aviser le superviseur lors des rendez-vous médicaux ou de tout changement important de l'état de santé ou du traitement médical. Une fiche de réclamation et de suggestion est à la disposition de tous.

Contrat de service

Le loyer est exigé en totalité le premier de chaque mois. Une série de chèques postdatés serait appréciée. Le loyer comprend les services, la nourriture, les activités, l'entretien ménager et les soins. Celle-ci peut changer sans préavis si l'état du résident change. Aucun remboursement n'est effectué pour une hospitalisation, un départ volontaire, un décès ou un placement dans un établissement de soins de longue durée. Un préavis est requis un mois à l'avance pour quitter la résidence.

Mon Chez Nous ou Villa St-Luc Et

La présente Entente est signée à _____

le (date) _____ pour la location de la

suite _____ Au prix de _____ \$ par mois avec les services de base.

Soins supplémentaires pour _____

Requis avec un supplément de _____ \$

Signature propriétaire _____

Date _____

Résident / Tuteur légal : _____

Date _____

Signature du membre de la famille _____

Date_____

La Loi autorise un inspecteur ou un enquêteur à examiner les documents contenant des renseignements personnels sur le résident, à en faire des copies et à les sortir de la résidence afin de déterminer si la résidence est conforme aux exigences de la Loi. Fréquence de majoration : La majoration pour soins et services est révisée dès que la situation médicale ou le besoin du résident change. Le prix du loyer est révisé annuellement à la date anniversaire de l'admission du résident avec un préavis écrit de 90 jours.