



CENTRE DE SOINS PROLONGÉS
ST. JOSEPH'S
CONTINUING CARE CENTRE

Guide à l'intention des pensionnaires et des patients

BIENVENUE

**14, RUE YORK
CORNWALL (ONTARIO) K6J 5T2**

**TÉLÉPHONE : (613) 933-6040
TÉLÉCOPIEUR : (613) 933-9429**

OCTOBRE 2019
- Available in English -

BIENVENUE

Le Centre de soins prolongés St-Joseph s'emploie à fournir à la communauté qu'elle dessert des soins aux pensionnaires et patients qui sont empreints de compassion, sûrs et thérapeutiques tout en respectant les ressources à sa disposition.

Nous croyons que toutes les personnes sont créées par Dieu et que Dieu leur accorde des droits qui leur appartiennent à partir de la conception et pour toute la vie, jusqu'à la mort. Nous reconnaissons les besoins particuliers des personnes âgées et des pensionnaires et patients adultes et nous sommes résolus à prodiguer à ces derniers des soins bienveillants et fondés sur la foi chrétienne.

Comme nous reconnaissons la dignité essentielle et la destinée éternelle des êtres humains, nous nous efforçons de répondre aux besoins de nos pensionnaires et patients sur le plan physique, psychologique et spirituel grâce à une organisation fondée sur la tradition catholique, et nous assumons la responsabilité en matière de justice et de charité à l'égard des personnes à qui nous offrons des services et de toutes les personnes qui leur fournissent des soins.

Notre mission

Dans l'esprit des Religieuses Hospitalières de St-Joseph, nous faisons connaître l'amour et la miséricorde de Dieu au moyen de soins prodigués avec compassion axés sur le corps, l'esprit et l'âme de toutes les personnes auprès de qui nous intervenons.

Notre philosophie

Être chefs de file novateurs et viser l'excellence en matière de soins, tout en assurant la dignité et le bien-être des membres de notre communauté.

Nos valeurs

Dignité: *Nous nous occupons de toute personne avec compassion et respect de l'inviolabilité de la vie.*

Spiritualité: *Nous soutenons les besoins spirituels de toute personne selon ses désirs et besoins uniques.*

Innovation: *Nous souhaitons et encourageons les nouvelles idées et appuyons les programmes novateurs afin d'améliorer continuellement la prestation de services.*

Responsabilisation: *Nous avons la responsabilité devant notre mission, nos pensionnaires / patients et notre communauté d'utiliser les ressources de manière éthique et intègre.*

Défense des intérêts: *Nous parrainerons la cause des aînés et des pensionnaires / patients ayant des besoins particuliers.*

La sécurité : *Nous prônons une culture de sûreté dans notre organisme et notre milieu qui appuie la prestation sécuritaire de services et de soins de santé.*

Notre devise

Compatir pour mieux servir

Notre patrimoine

Histoire Le Centre de soins prolongés St-Joseph, organisme de bienfaisance enregistré, a été fondé par les Religieuses Hospitalières de Saint-Joseph. Le Centre offre des soins continus (58 lits) et des soins de longue durée (150 lits), et offre les services en français.

Pendant plus d'un siècle, les Religieuses Hospitalières de Saint-Joseph n'ont jamais manqué de reconnaître les besoins des malades, des personnes âgées et des très jeunes enfants. Leur tradition de soins holistiques et compatissants est reflétée dans leurs énoncés de mission, de valeurs et de vision. Les établissements qu'elles ont fondés feront partie tout jamais de notre histoire : l'Hôpital Hôtel-Dieu, la Résidence Saint-Paul, l'Orphelinat Nazareth, l'École des infirmières de Saint-Joseph, l'Hôpital Macdonell Memorial, la Villa St-Joseph, les Appartements Marie de la Ferre, le Pavillon Janet Macdonell et le Centre de santé des Religieuses Hospitalières de Saint-Joseph de Cornwall. À leur exemple, nous sommes résolus à améliorer la qualité de vie des aînés et des adultes touchés par une perte d'autonomie en raison d'une blessure ou d'une maladie.

La générosité de nos religieuses s'est manifestée dans leur décision courageuse de déménager l'Hôpital Hôtel-Dieu au sein de la communauté de Cornwall. En juillet 2003, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a officiellement accepté la proposition des Religieuses Hospitalières de Saint-Joseph qui donnerait lieu à un nouvel hôpital communautaire à l'emplacement de l'avenue McConnell. Depuis janvier 2004, les Religieuses Hospitalières de Saint-Joseph continuent d'offrir des services à la communauté de Cornwall en donnant des soins aux personnes âgées et aux pensionnaires et patients ayant des besoins particuliers au Centre de soins prolongés St-Joseph.

La restructuration des services et la construction d'un établissement moderne en vue d'intégrer tous les services à l'emplacement de la rue York sont maintenant achevées. C'est à cet endroit que les Sœurs ont commencé leur ministère de soins de santé et qu'elles ont fondé le premier Hôpital Hôtel-Dieu dans l'ancienne résidence de Sir John Sandfield Macdonald, appelée " Ivy Hall " au printemps de l'année 1897. La Villa St-Joseph a ouvert ses portes en octobre 1969.

Le Centre de soins prolongés St-Joseph est fier d'avoir reçu l'agrément de « CARF International ». Notre Centre est maintenant membre de Catholic Health International, comprenant des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée en Ontario, au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse, au Canada; en Illinois et au Wisconsin, aux États-Unis; et en République dominicaine.

Que le même esprit d'amour, de souci des autres et de dévouement qui a motivé les premières Religieuses Hospitalières de Saint-Joseph anime chaque membre de notre Centre alors que nous répondons aux divers besoins de nos pensionnaires et patients et de leur famille.

PRÉSENTER UNE DEMANDE D'ADMISSION (Soins de longue durée seulement)

LES RENSEIGNEMENTS CI-DESSOUS CONCERNENT LE TITULAIRE DE PERMIS QUI EXPLOITE LE FOYER DE SOINS DE LONGUE DURÉE SUIVANT :

**Les Religieuses Hospitalières de St-Joseph de Cornwall, en Ontario
14, rue York
Cornwall (Ontario)
613 933-6040 K6J 5T2**

QUI PEUT PRÉSENTER UNE DEMANDE?

Les personnes nécessitant des soins de longue durée doivent présenter une demande au **Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain** (précédemment nommé Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain [CASCC]). Elles font ensuite l'objet d'une évaluation qui permet de déterminer si elles sont admissibles. Un gestionnaire de cas du RLISS de Champlain ou coordonnateur de placement évaluera vos besoins et répondra à vos questions concernant le processus de demande, de placement et d'admissibilité.

Toutes les demandes d'admission doivent être présentées au bureau du **RLISS de Champlain**, à Cornwall.

RLISS DE CHAMPLAIN

**BUREAU DE CORNWALL
709, rue Cotton Mill
Cornwall (Ontario)
K6H 7K7**

▪ **SANS FRAIS : 1 800 538-0520 Téléc. : 613-745-6984 (renvois)**

SOINS AUX PENSIONNAIRES ET AUX PATIENTS

Les services financés par le ministère et à même les frais de logement acquittés par le pensionnaire sont les suivants :

1. Soins infirmiers et soins personnels jour et nuit, administration des médicaments et aide à l'exécution des activités de la vie quotidienne;
2. Soins médicaux et soins de rétablissement offerts dans le foyer;
3. Certaines fournitures médicales et certains accessoires de soins infirmiers nécessaires à la prestation de soins au pensionnaire;
4. Fournitures et matériel nécessaires à l'hygiène personnelle et à la toilette;
5. Certains accessoires aux fins d'usage à court terme par le pensionnaire;
6. Service de repas, hydratation et repas (trois repas par jour, collations entre les repas et au coucher), régimes alimentaires spéciaux et thérapeutiques,

- suppléments alimentaires et accessoires permettant aux pensionnaires de manger avec un minimum d'aide;
7. Activités et programmes sociaux, récréatifs, spirituels et physiques;
 8. Lessive, y compris l'étiquetage;
 9. Mobilier pour la chambre, literie, linge de maison;
 10. Nettoyage et entretien de la chambre;
 11. Tenue d'un compte en fiducie au nom du pensionnaire;
 12. Trousse d'information pour les pensionnaires;
 13. Préparations pharmaceutiques sur ordonnance figurant sur la liste du Formulaire des médicaments du Programme de médicaments de l'Ontario (le gouvernement exige que le pensionnaire verse une petite quote-part);
 14. Préparations spéciales ou accessoires médicaux spéciaux qu'on peut obtenir dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario en tant que produits provisoires hors formulaire;
 15. Appareils, matériel, fournitures et services assurés qui sont offerts au pensionnaire dans le cadre de certains programmes, tels que le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le gouvernement couvre une partie du coût et les pensionnaires assument le reste);
 16. Médicaments en vente libre, produits médicamenteux et thérapeutiques et fournitures obtenus par l'entremise du Service d'approvisionnement médicopharmaceutique du gouvernement de l'Ontario, sur demande.

ADMISSION (Pensionnaires et patients)

Bienvenue dans votre nouvelle demeure. Veuillez communiquer le plus tôt possible avec M^{me} Valerie Howat, coordonnatrice du bureau, au 613 933-6040, poste 21104 afin de remplir les formulaires de consentement et d'admission requis. (Veuillez aussi consulter la section sur les coûts et l'hébergement sous le titre « Aspects financiers et juridiques » du présent manuel.)

SOINS MÉDICAUX (Soins de longue durée seulement)

Le directeur médical du Centre ou le médecin traitant ou l'infirmière autorisée (catégorie spécialisée) assure des soins médicaux à tous les pensionnaires. Les renvois à des spécialistes se font par le médecin traitant ou à la demande du pensionnaire ou d'un membre de sa famille. Les pensionnaires peuvent garder leur propre fournisseur de soins primaires (médecin ou infirmière autorisée [catégorie spécialisée]) pourvu que ce professionnel satisfasse les normes du Centre.

SOINS INFIRMIERS (Pensionnaires et patients)

Des soins infirmiers et de soutien personnel, incluant l'administration de médicaments et l'aide nécessaire aux activités quotidiennes, sont dispensés à nos pensionnaires et à nos patients 24 heures par jour. Une infirmière autorisée est disponible jour et nuit. Nous comptons aussi des infirmières auxiliaires autorisées compétentes et des aides-soignantes. Notre personnel ne ménagera aucun effort pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Si vous avez des préoccupations, veuillez en discuter avec l'infirmière autorisée responsable.

MÉDICAMENTS (Pensionnaires seulement)

Veillez apporter vos médicaments et les donner à l'infirmière. Tous les médicaments obtenus sur ordonnance sont distribués par le personnel de la Villa St-Joseph et administrés par les infirmières à des heures précises. Il est interdit aux pensionnaires de garder des médicaments dans leur chambre et aucun médicament ne sera laissé à leur chevet. Les pensionnaires doivent assumer les coûts des médicaments non couverts par le Régime de médicaments gratuits de l'Ontario.

L'infirmière vous expliquera le système d'administration des médicaments. N'hésitez pas à demander d'autres renseignements.

SERVICES DE DIAGNOSTIC EN LABORATOIRE

Les analyses sanguines, les prélèvements et les électrocardiogrammes (ECG) seront faits selon les directives du médecin ou de l'infirmière praticienne. Ces services sont fournis sur place par l'entremise d'un partenaire indépendant. La plupart des analyses sanguines et des tests de routine sont payés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD). Si les frais d'une analyse sanguine ne sont pas couverts, le pensionnaire ou le patient en sera avisé au préalable et on prendra des dispositions relatives au paiement avec lui ou son procureur.

CONTENTIONS

Le Centre de soins prolongés St-Joseph adhère à la philosophie de l'utilisation minimale de contentions physiques ou chimiques. Grâce à une approche multidisciplinaire, toutes les autres avenues pour assurer la sécurité des pensionnaires sont explorées. Si les autres approches échouent, un moyen de contention (p. ex., une ceinture de siège) peut être utilisé afin d'assurer la sécurité du pensionnaire ou des autres personnes. Une copie de la *politique d'utilisation minimale des contentions* est disponible auprès de la directrice des soins aux pensionnaires / patients ou de la conseillère auprès des pensionnaires et patients.

TOLÉRANCE ZÉRO

Le Centre adopte une position de tolérance zéro envers la négligence et les mauvais traitements à l'égard des pensionnaires / patients et a une politique en ce sens. Tous les membres du personnel reçoivent une formation annuelle sur les mauvais traitements et la prévention de ceux-ci. Conformément à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, la politique du Centre aborde également la question de « protection des

dénonciateurs ». Les moyens pour signaler les cas de mauvais traitements ou de négligence sont clairement établis dans la politique, dont une copie est incluse dans la trousse d'admission du pensionnaire.

ENTRETIEN MÉNAGER

Notre Service d'entretien ménager s'occupe du nettoyage et de l'entretien général des chambres des pensionnaires et des patients, notamment du lavage et de l'époussetage des planchers et surfaces, ainsi que du nettoyage des accessoires de la salle de bain. Les pensionnaires et les patients ne sont responsables que du rangement du contenu de leurs tiroirs et des espaces réservés à l'entreposage situés dans leur chambre.

HOSPITALISATION

Les pensionnaires / patients qui doivent subir des interventions diagnostiques ou recevoir des services de thérapie ou des traitements prolongés seront orientés vers une clinique ou à un hôpital qui pourra répondre à leurs besoins. Si, en raison de l'état de santé du pensionnaire ou de toute autre circonstance touchant son état de santé, les conseillers médicaux du Centre jugent que le pensionnaire a besoin de soins médicaux et infirmiers, de façon continue et pour une durée indéfinie, que ne peut offrir le Centre, des dispositions seront prises, par l'entremise du médecin traitant, afin que le pensionnaire soit transféré dans un établissement offrant le type de soins dont il a besoin.

SOINS PERSONNELS

Le Centre procure aux pensionnaires / patients tous les articles et matériel nécessaires à la toilette et à l'hygiène personnelle, comme les lotions et poudres pour les soins de la peau, les shampooings, les savons, les déodorants, la pâte dentifrice, les brosses à dents, le matériel de rasage, les brosses à cheveux et les peignes.

SPIRITUEL/PASTORALE

Le personnel du Service de la pastorale répond aux besoins spirituels des pensionnaires et des patients en fournissant à ces derniers un soutien affectif et spirituel dans le cadre de visites amicales et de prières privées. Il offre du counseling aux pensionnaires, aux patients et aux membres de leur famille et il répond à leurs besoins particuliers en communiquant avec les organismes pertinents et en orientant les pensionnaires / patients vers les services dont ils ont besoin.

Les membres du clergé de diverses confessions rendent visite aux pensionnaires / patients régulièrement. Le pensionnaire ou un membre de sa famille peut prendre les dispositions nécessaires pour recevoir la visite de son ministre, prêtre ou d'un représentant de l'église.

Les pensionnaires / patients sont invités à se présenter au bureau du Service de la pastorale en composant le poste 21211.

SERVICE SOCIAL

Le personnel du Service social fournit aux pensionnaires / patients et aux familles du counseling afin de les aider à résoudre leurs problèmes, à améliorer leurs rapports avec autrui et à être autonomes. Les travailleurs sociaux assurent un lien important avec d'autres organismes de soins de santé et ressources dans la communauté. En effet, ils coordonnent toutes les admissions ainsi que les congés particuliers en travaillant en étroite collaboration avec le personnel du **RLISS de Champlain** dans notre communauté.

De plus, ils tiennent régulièrement des conférences de cas avec le pensionnaire et les membres de sa famille afin de déterminer les mesures à prendre pour aider chaque pensionnaire à s'adapter à son nouveau foyer et à bien s'y sentir.

SERVICES DE LOISIRS ET D'ACTIVITÉS

Notre Service de loisirs et d'activités est tout à fait magnifique!

Effectivement, le ludothérapeute organise des activités sociales, des spectacles, des groupes de discussion, des excursions, des séances de chant, des bingos et des activités d'artisanat, entre autres. Vos suggestions pourraient contribuer à enrichir le programme.

Le calendrier des activités est affiché tous les mois dans les diverses aires de résidence des pensionnaires / patients et est posté aux mandataires des pensionnaires et des patients. De plus, le calendrier quotidien est bien en vue sur les tableaux d'affichage de toutes les aires de résidence et dans les ascenseurs.

AMEUBLEMENT DES CHAMBRES

Toutes les chambres des pensionnaires sont meublées. Elles contiennent un lit dont la hauteur est ajustable par moteur électrique, des côtés de lit, une table de chevet, un placard qu'ils peuvent verrouiller, une commode, un support de téléviseur et un fauteuil confortable. Toute la literie, les serviettes de bain et les rideaux sont fournis par le Centre.

Il est interdit d'appliquer du papier peint, des cadres et des décalcomanies adhésives sur les murs, les fenêtres, les portes et les ouvrages en bois. (Le produit adhésif enlève la peinture et le vernis de ces articles et détruit le fini naturel. De plus, il laisse des traces de résidu sur les fenêtres). Si quelqu'un applique du papier peint, des cadres ou des décalcomanies dans les chambres des pensionnaires, on les retirera immédiatement et on évaluera les dommages. On pourrait, par conséquent, exiger des frais de la part du pensionnaire ou du patient.

SOINS DE RÉTABLISSEMENT

Au moment de l'admission, tous les pensionnaires et patients sont évalués par l'ergothérapeute et le physiothérapeute. Selon les besoins ressortant de l'évaluation, ou à la demande du médecin traitant, des soins de rétablissement, comprenant des traitements d'ergothérapie, de physiothérapie, de kinésiologie et d'orthophonie, sont offerts aux pensionnaires / patients.

SERVICES EN FRANÇAIS

Le Centre est désigné en vertu de la Loi sur les services en français et s'efforce de fournir des services aux pensionnaires et aux patients dans les deux langues officielles.

Les employés en mesure d'offrir des services en français portent un insigne d'identité où est inscrit le mot BONJOUR. Les personnes qui souhaitent faire part de leurs commentaires ou de leurs préoccupations peuvent le faire par écrit dans l'une ou l'autre des langues officielles et on leur répondra dans cette langue.

ACCOMPAGNATEUR

Il y a un programme en place qui vise à vous aider à poursuivre vos activités de la vie quotidienne. L'accompagnateur vous rendra visite peu de temps après votre admission et élaborera un programme conforme à votre plan de soins.

SERVICES BÉNÉVOLES

Le Centre est fière des hommes, des femmes et des adolescents qui participent aux programmes qu'assurent les Services bénévoles. Nous invitons à se joindre à l'équipe quiconque veut donner de son temps pour aider à la Boutique de cadeaux, visiter ou accompagner les pensionnaires / patients ou prêter son concours à l'occasion de diverses activités, par exemple.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le bureau des Services bénévoles au 613 933-6040, poste 21167.

ASSOCIATION DES AUXILIAIRES

Les Auxiliaires du Centre de soins prolongés St-Joseph incitent les bénévoles à participer aux activités de financement et aux programmes destinés aux pensionnaires / patients qui se déroulent pendant l'année. Les Auxiliaires exploitent la Boutique de cadeaux dans le but de recueillir des fonds servant à l'achat d'appareils et à l'amélioration des soins aux pensionnaires / patients. Les hommes, les femmes et les étudiants bénévoles sont invités à se joindre à l'Association des auxiliaires et à découvrir le vrai sens du partage au profit des autres. Vous pouvez vous renseigner à ce sujet au bureau des Services financiers.

AUTRES SERVICES DE SOINS DE SANTÉ

Vous trouverez ci-dessous la liste des biens et des services que les pensionnaires peuvent se procurer au foyer et le coût connexe. Les pensionnaires ne sont pas obligés d'acheter les soins, les services, les programmes ou les biens du foyer; ils peuvent se les procurer auprès d'autres fournisseurs.

Activités récréatives et sorties

- Repas, cinéma et sorties - selon les dispositions prises, jusqu'à concurrence de 25 \$

Services de coiffure pour femmes et pour homes - selon la liste de prix de la coiffeuse

- Coupe 20,00 \$

un foyer de soins de longue durée, appelée réduction du tarif. Le tarif qu'un pensionnaire peut payer est établi selon son revenu annuel net indiqué dans l'avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada pour l'année précédente et d'autres documents, au besoin. Pour présenter une demande de réduction du tarif, il vous faudra d'abord accéder à tous les revenus à votre disposition et avoir en main votre avis de cotisation le plus récent. Pour obtenir d'autres renseignements et pour présenter une demande de réduction du tarif, communiquez avec la coordonnatrice du bureau au poste 21104.

FONDS FIDUCIAIRE

Le Centre gère un fonds fiduciaire à l'intention des pensionnaires / patients. Grâce à ce service à utilisation volontaire, les pensionnaires / patients peuvent protéger leur argent. Un représentant nommé (p. ex., le détenteur de la procuration relative aux biens) peut autoriser le Centre à acheter des articles ou des services pour les pensionnaires / patients qui ne sont pas capables de magasiner ou de gérer leur argent.

Au décès du pensionnaire / patient, ce compte est bloqué. L'argent est envoyé à la succession du pensionnaire décédé. Le fonds est géré par l'entremise du bureau des Services financiers qui se trouve au premier étage (poste 21104).

Le bureau des Services financiers se trouve dans le foyer, à l'entrée principale. Il est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h.

VOTRE TESTAMENT

Le testament vous permet de vous assurer que votre argent et vos biens sont légués aux personnes et aux organisations de votre choix. Si, au moment de votre admission, vous n'avez pas de testament, nous vous recommandons de prendre les dispositions nécessaires pour en avoir un le plus tôt possible.

PROCURATION

Conformément à la *Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui*, nous recommandons fortement que tous les pensionnaires aient une **procuration relative au soin de la personne** ainsi qu'une **procuration relative aux biens** et en remettent des copies au bureau des Services financiers.

La **procuration relative au soin de la personne** est un document juridique par lequel une personne accorde à un ami ou à un membre de sa famille l'autorité de prendre des décisions en matière de soins personnels si elle devient incapable de prendre de telles décisions elle-même.

Quant à la **procuration relative aux biens**, il s'agit d'un document juridique par lequel une personne, tandis qu'elle est mentalement capable, confère à une autre personne l'autorité de prendre des décisions d'ordre financier en son nom ainsi que de gérer sa succession dans son intérêt si elle devenait incapable de prendre de telles décisions elle-même.

Si vous avez des questions concernant l'information ci-dessus, veuillez en discuter avec votre avocat ou avec le travailleur social qui vous aide pendant l'admission.

ALLÉES ET VENUES

SORTEZ VOUS AMUSER

Le Centre est situé à deux pâtés de maisons du Centre commercial Cornwall Square. Le parc Lamoureux et le complexe communautaire sont aussi à proximité. De plus, il se trouve, dans les environs, bon nombre d'églises, de salles de cinéma et de clubs pour personnes âgées. Nous avons aussi notre propre terrasse-jardin, notre pelouse et nos endroits ombragés. Faites de la marche et restez en forme. L'arrêt d'autobus du Transit de la ville de Cornwall est à la porte du Centre. Il y a une ligne téléphonique directe au service de taxi dans le foyer et nous pouvons prendre les dispositions nécessaires pour que vous ayez accès au service Handi-Transit.

Les pensionnaires planifiant une sortie prolongée, qu'ils soient seuls ou en compagnie de leurs amis ou de leur famille, doivent en informer l'infirmière responsable de leur secteur. Ils doivent aussi indiquer une adresse et un numéro de téléphone où on peut les joindre. Les amis et membres de la famille des pensionnaires sont également priés de faire de même.

ABSENCES AUTORISÉES (Soins de longue durée seulement)

Vous trouverez ci-dessous les politiques en matière d'absences établies par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les pensionnaires sont tenus de payer les frais d'hébergement de base pendant les congés approuvés.

ABSENCE OCCASIONNELLE:

Les pensionnaires ont droit à une absence occasionnelle d'au plus 48 heures par semaine.

Pour les besoins des absences occasionnelles, le premier jour de la semaine est le dimanche.

VACANCES

Tous les pensionnaires ont droit à 21 jours de vacances par année.

Il est possible de combiner les absences occasionnelles et les journées de vacances pour prolonger le congé.

ABSENCE POUR RECEVOIR DES SOINS MÉDICAUX

Les pensionnaires peuvent s'absenter jusqu'à 30 jours à la fois (mais pas plus) aux fins d'hospitalisation pour recevoir des soins médicaux.

ABSENCE POUR RECEVOIR DES SOINS PSYCHIATRIQUES

Les pensionnaires peuvent s'absenter jusqu'à 60 jours à la fois (mais pas plus) aux fins d'hospitalisation pour recevoir des soins psychiatriques.

ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS PENDANT LES ABSENCES (Soins de longue durée seulement)

Les pensionnaires recevront assez de médicaments pour la durée de leur absence ainsi que les instructions connexes. Veuillez aviser le personnel de soins infirmiers au moins DEUX (2) jours ouvrables à l'avance quand vous prévoyez une absence ainsi que celui de la section où résident les pensionnaires.

OBJETS DE VALEUR

Le Centre de soins prolongés St-Joseph ne peut pas être responsable des effets personnels des pensionnaires / patients. Si vous avez des vêtements, des bijoux ou des souvenirs de valeur, entre autres, veuillez prendre les dispositions nécessaires pour qu'ils soient entreposés ailleurs qu'au Centre.

OBJETS PERDUS ET TROUVÉS

Tous les objets trouvés doivent être apportés au bureau d'accueil (réception) entre 8 h et 16 h, ou au bureau de la sécurité entre 16 h et 8 h. De même, toutes les questions concernant des objets perdus devraient être posées au bureau d'accueil ou de la sécurité.

BOISSONS ALCOOLISÉES

Les pensionnaires peuvent apporter des boissons alcoolisées à notre établissement pourvu qu'ils les consomment avec discrétion et avec modération et pourvu que leur comportement ne dérange pas les autres pensionnaires ni le personnel. Si le médecin traitant juge que les boissons alcoolisées sont contre-indiquées en raison de l'état de santé d'un pensionnaire ou des médicaments que prend ce dernier, nous pourrions refuser ces boissons au pensionnaire ou les remettre à la famille.

Le PUB se trouve au Café, situé au premier étage. Il est ouvert le mercredi et le vendredi, de 14h30 à 15h30.

POURBOIRES

Il est interdit aux pensionnaires / patients de donner des pourboires ou de faire des cadeaux aux membres du personnel, pour quelque raison que ce soit.

CONSEIL DES PENSIONNAIRES

Voilà l'occasion d'améliorer votre foyer pour vous-même et pour les autres.

Où aimeriez-vous consacrer vos efforts? Vous voulez siéger au comité d'accueil? Ou est-ce que votre point fort est en communications?

Quels que soient vos talents, nous sommes convaincus que le Conseil a besoin de vous. Devenez membre du **Conseil des pensionnaires**. Tous les pensionnaires sont admissibles et sont invités à s'y joindre. Faites connaître vos besoins et vos préoccupations de concert avec vos pairs et collaborez à la création d'un climat communautaire. Les membres de notre personnel seront heureux de vous présenter aux membres du Conseil des pensionnaires. Les membres de la famille sont toujours les bienvenus aux réunions du conseil des pensionnaires en tant que personnes de soutien.

CONSEIL DES FAMILLES

Les membres de la famille sont invités à siéger au conseil des familles. Les avis de réunions seront affichés dans le foyer.

VISITEURS

Les visiteurs sont toujours les bienvenus! Les heures normales de visite sont tous les jours de 9 h à 21 h. Les heures de visite peuvent être prolongées, au gré de l'infirmière responsable, en raison d'une activité sociale ou de circonstances particulières.

Les visiteurs sont invités à participer aux nombreuses activités organisées. Ils peuvent se procurer un repas en se rendant au Café, situé au premier étage, ou, après avoir pris les dispositions nécessaires, partager le repas des pensionnaires à titre d'invités dans l'une des salles à manger du Centre.

Nous demandons aux visiteurs de respecter les politiques de notre Centre et de faire preuve de courtoisie et de tolérance à l'endroit des pensionnaires / patients, des membres de leur famille ainsi que de l'équipe de soins de santé.

VISITE FAMILIALE ET ANIMAUX DE COMPAGNIE

Nous reconnaissons qu'il est important que les pensionnaires / patients puissent avoir la visite de leurs petits animaux de compagnie. Nous avons donc établi une politique relative à la zoothérapie et aux visites des petits animaux. Seuls les chats et les chiens ont le droit d'entrer au Centre. Ils doivent en tout temps être tenus en laisse, être sociables, propres, apprivoisés, dociles, en bonne santé et avoir reçu tous leurs vaccins. Une copie du dossier d'immunisation de l'animal doit être remise au ludothérapeute. Les petits animaux ne doivent demeurer qu'avec le pensionnaire / patient pour lequel la visite a été organisée. Ils ne peuvent déranger aucun autre pensionnaire / patient à moins que ce dernier soit d'accord.

CADEAUX

Nous demandons aux membres de la famille et autres visiteurs de vérifier auprès du personnel de soins infirmiers avant de faire des cadeaux aux pensionnaires / patients sous forme de nourriture, de friandises ou de boissons. De tels articles pourraient être interdits dans le régime alimentaire prescrit par le médecin.

FAMILLES

Bien que notre personnel fasse de son mieux pour fournir les meilleurs soins possible aux pensionnaires / patients, de tels soins ne remplacent pas le bonheur et le réconfort que procurent les familles.

Le personnel du Centre déploie beaucoup d'efforts pour créer un climat familial. Toutefois, il ne peut pas y arriver tout seul! Nous espérons que les proches tiendront le personnel au courant des besoins et du bien-être des pensionnaires / patients. Tous les changements concernant les proches devraient être signalés promptly à l'infirmière responsable. Nous tâcherons de tenir la famille au fait des changements importants et nous sollicitons vos commentaires concernant la planification des soins aux pensionnaires / patients.

LATEX

Le Centre reconnaît que l'allergie au latex est un problème grave qui peut poser un danger de mort pour certains pensionnaires / patients et travailleurs de la santé. Pour cette raison, les ballons en latex ne seront pas permis à l'intérieur du Centre.

SANS PARFUM

L'exposition à des produits parfumés peut entraîner de graves problèmes de santé comme une crise d'asthme ou d'autres effets néfastes sur la santé. Veuillez ne pas utiliser des produits désodorisants parfumés, ni porter de parfum, d'eau de Cologne ou d'après-rasage lorsque vous êtes dans le Centre.

LA SÉCURITÉ DU PENSIONNAIRE / PATIENT – TRAVAILLONS ENSEMBLE

1. Participez à vos soins de santé. N'hésitez pas à poser des questions et à exprimer vos inquiétudes au sujet de vos soins. Un des éléments essentiels permettant d'obtenir les meilleurs soins qui soient est d'être un membre actif de l'équipe de soins de santé. Cela signifie de prendre part à toute décision liée à vos soins. Cela veut également dire de poser vos questions à un membre de l'équipe de soins afin de pouvoir faire un choix éclairé. Cela implique également de vous être préparé en vue de recevoir des soins infirmiers et des soins médicaux.

2. Informez un membre de l'équipe de soins de santé de vos antécédents de problèmes médicaux. - Vous êtes la personne qui connaît le mieux vos antécédents médicaux ou ceux de l'être cher. Donnez autant d'information que possible aux membres de l'équipe de soins de santé, même si vous pensez qu'ils ont déjà ces renseignements ou que ceux-ci ne sont pas importants.

3. Apportez tous vos médicaments lors de votre admission au Centre de soins prolongés St-Joseph. Ne prenez jamais quoi que ce soit sans d'abord en parler à un médecin. - Certains médicaments peuvent interagir dans notre corps lorsqu'ils sont pris ensemble et provoquer des effets indésirables. Afin de protéger votre santé, l'équipe de soins doit être informée de tous les médicaments que vous prenez (médicaments prescrits et en vente libre). Pour votre protection et celle des autres pensionnaires / patients, aucun médicament ne doit être gardé dans votre chambre, en outre, les médicaments en vente libre que vous avez achetés, notamment : les vitamines; les remèdes à base de plantes médicinales; les compléments alimentaires; et les médicaments en vente libre ou sans ordonnance que vous achetez à la pharmacie.

Au Centre de soins prolongés St-Joseph, nous avons établi des politiques pour aider notre personnel à offrir le milieu le plus sécuritaire qui soit, à vous ou à l'être cher. En voici la liste : la réconciliation des médicaments; l'utilisation minimale des contentions; la prise en charge et le déplacement du patient de manière sécuritaire; lavez-vous les mains; programme de vaccination des patients et des membres du personnel; les soins de la peau; les soins liés à l'incontinence; assurer la sécurité des pensionnaires / patients dans les cas d'errance; l'apport de consommation de liquides du pensionnaire / patient; programme détaillé de prévention de l'infection; et programme de prévention des chutes.

RENSEIGNEMENTS SUR LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS

Le Programme de prévention et de lutte contre les infections du Centre de soins prolongés St. Joseph's (le Centre) vise principalement à prévenir la propagation d'infections entre les résidents. Le lavage adéquat et régulier des mains est le moyen le plus efficace et le plus important pour en éviter la propagation. On peut le faire avec de l'eau et du savon ou avec un désinfectant à base d'alcool (p. ex. Purell®). Vous devriez vous laver les mains si elles sont sales, avant de manger, après être allé aux toilettes ou après tout geste corporel (p. ex., se moucher).

Étapes recommandées pour le lavage des mains avec du savon et de l'eau :

- faire avancer assez d'essuie-tout dans le distributeur pour s'essuyer les mains après le lavage, au besoin;
- ouvrir les robinets et ajuster la température de l'eau (tiède) et son débit, au besoin;
- se mouiller les mains;
- mettre la quantité appropriée de savon dans ses mains (soit un jet du distributeur).
- faire mousser en frottant vigoureusement pendant au moins 15 secondes, en couvrant toute la surface des mains et des doigts, y compris entre les doigts et autour des lits des ongles;
- se rincer les mains en les tenant vers le bas;
- s'essuyer les mains en les tapotant avec un essuie-tout (ou en les séchant au moyen d'un séchoir électrique);
- fermer les robinets au moyen de l'essuie-tout utilisé, puis le jeter dans une poubelle, le cas échéant.

Étapes recommandées pour le lavage au moyen d'un désinfectant pour les mains à base d'alcool :

- Les mains doivent être sèches;
- Il faut mettre l'équivalent d'une pièce de vingt-cinq cents de désinfectant dans la paume de la main. Un jet d'un distributeur mural et d'une bouteille du fabricant suffit;
- On doit appliquer le produit sur toute la surface de la main, entre les doigts et autour des lits des ongles pendant au moins 15 secondes, jusqu'à ce que les mains soient **complètement sèches**. (Si le désinfectant sèche en moins de 15 secondes, il n'y en a pas suffisamment);
- Ne pas se rincer les mains ni les essuyer avec un essuie-tout.

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS À TITRE DE PENSIONNAIRE

Le Centre a pour objectif principal de prendre soin de tous ses pensionnaires et d'assurer leur bien-être. Par conséquent, toutes les activités visant à répondre aux besoins d'ordre physique, psychologique, spirituel et récréatif des pensionnaires tiendront compte de la dignité personnelle de chacun des pensionnaires en tant qu'être humain ayant un passé, un présent et un avenir.

Comme dans toutes les sociétés, les personnes n'ont pas seulement des droits, mais aussi des obligations à l'égard de la protection des droits de tous, au sein de la société à laquelle elles appartiennent.

La **déclaration des droits des résidents** ci-dessous ont été rédigés par le **Conseil des pensionnaires** conformément au projet de loi 140 – *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

DÉCLARATION DES DROITS DES PENSIONNAIRES

Le Centre de soins prolongés St-Joseph croit que son personnel devrait être une communauté composée de personnes humanitaires qui témoignent de l'amour du Christ entre elles et envers les gens à qui elles offrent leurs services. Le Centre de soins prolongés St-Joseph reconnaît les droits fondamentaux de ses pensionnaires et s'est engagé à créer un environnement qui respecte et protège ces droits, à savoir :

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité.
2. Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements.
3. Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel.
4. Le résident a le droit d'être convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins.
5. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre.
6. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques.
7. Le résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit.
8. Le résident a le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.
9. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décision.
10. Le résident a le droit de garder et d'exposer dans sa chambre des effets, des images et du mobilier personnels, du moment qu'il respecte les exigences en matière de sécurité et les droits des autres résidents.
11. Le résident a le droit :
 - i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en oeuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins,
 - ii. de donner ou de refuser son consentement à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision,
 - iii. de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission ou son transfert à un foyer de soins de longue durée ou à une unité de sécurité ou sa mise en congé du foyer ou de l'unité, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions,
 - iv. de voir respecter, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à celle-ci.

12. Le résident a le droit de recevoir des soins et de l'aide favorisant son autonomie qui sont fondés sur une philosophie axée sur les soins de rétablissement, de façon à maximiser le plus possible son autonomie.
13. Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans les circonstances restreintes et sous réserve des exigences prévues par la présente loi.
14. Le résident a le droit de communiquer avec quiconque de manière confidentielle, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter quiconque en privé et sans entrave.
15. Le résident moribond ou très malade a droit à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24.
16. Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et prévenir immédiatement s'il est transféré ou hospitalisé.
17. Le résident a le droit de faire part de sujets de préoccupation ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et aux organismes suivants, et ce, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles, que ce soit le résident ou qui que ce soit d'autre qui en fasse l'objet :
 - i. le conseil des résidents,
 - ii. l'exploitant, la Villa St-Joseph, ainsi que les administrateurs et dirigeants de la Villa St-Joseph.
 - iii. les membres du personnel,
 - iv. les représentants du gouvernement,
 - v. toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.
18. Le résident a le droit de se lier d'amitié et d'entretenir des relations avec qui que ce soit et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée.
19. Le résident a droit au respect de son mode de vie et de ses choix.
20. Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents.
21. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité.
22. Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement convenable est disponible.
23. Le résident a le droit de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins.
24. Le résident a le droit d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique qui influe sur les services qui lui sont fournis ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte.
25. Le résident a le droit de gérer lui-même ses affaires financières, à moins qu'il n'ait pas la capacité juridique de le faire.
26. Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air à moins que la configuration des lieux ne rende la chose impossible.
27. Le résident a droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille ou une autre personne qui a de l'importance pour lui, assiste aux rencontres avec le titulaire de permis ou le personnel du foyer.

RESPONSABILITÉS DES PENSIONNAIRES ET DES FAMILLES

Le Centre reconnaît vos droits et vous rappelle vos responsabilités en tant que pensionnaire. Celles-ci comprennent les responsabilités ci-dessous.

1. Observer les règles d'interdiction de fumer et les règlements du Centre.
2. Participer à tous les exercices d'évacuation en cas d'incendie ou de sinistre.
3. Utiliser soigneusement les fournitures et les meubles.
4. Fournir des renseignements exacts au personnel du Centre concernant tous les aspects de votre état de santé et de votre situation financière.
5. Vous rappeler que d'autres pensionnaires pourraient avoir besoin de plus d'aide que vous et que tout le monde ne peut pas être premier.
6. Si vous avez une plainte à déposer, allez voir l'infirmière responsable ou le Conseil des pensionnaires ou demandez de prendre rendez-vous avec un membre de l'équipe administrative. Faites preuve de loyauté envers les autres pensionnaires et le personnel. En effet, ces derniers constituent votre famille et on devrait aimer et respecter les membres de sa famille.
7. Participer à autant d'activités que vous le voulez au Centre. Nous ne nous attendons pas à ce que tous les pensionnaires prennent part à toutes les activités à moins qu'ils ne le veuillent. Si aucune des activités que nous offrons ne vous intéresse, veuillez nous faire de suggestions.
8. Nous aviser quand vous quittez le Centre ainsi qu'à votre retour afin que nous puissions prendre vos messages et vous les transmettre ainsi que prendre les dispositions nécessaires concernant vos médicaments.

OBLIGATION DE FAIRE RAPPORT

Il incombe à chacun de s'assurer que les pensionnaires peuvent vivre avec dignité dans un milieu sécuritaire et confortable. Nous nous faisons un devoir de fournir à nos pensionnaires les meilleurs soins possible.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée fait l'inspection des foyers pour s'assurer qu'ils respectent la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Si vous soupçonnez que l'un ou l'autre des incidents suivants s'est produit et a causé un préjudice à un pensionnaire, ou pourrait se produire et risquer de causer un tel préjudice, ou si vous êtes témoin d'un tel incident, vous avez l'obligation de le signaler aussitôt au directeur responsable du ministère de la Santé et des Soins de longue durée :

- administration d'un traitement ou de soins à un pensionnaire de façon inappropriée ou incompétente;
- mauvais traitement d'un pensionnaire de la part de qui que ce soit;
- négligence envers un pensionnaire de la part du titulaire de permis ou du personnel;
- acte illégal.

Si vous soupçonnez que l'un ou l'autre des incidents suivants s'est produit ou pourrait se produire, vous devez également le signaler aussitôt au directeur responsable du ministère de la Santé et des Soins de longue durée :

- mauvaise utilisation ou vol de l'argent d'un pensionnaire, y compris les fonds détenus par le foyer dans un compte en fiducie pour le pensionnaire;
- mauvaise utilisation ou vol de fonds octroyés au foyer par le gouvernement.

Qui est tenu de faire rapport?

Toute personne (autre qu'un pensionnaire) a le devoir de faire rapport de n'importe lequel des incidents susmentionnés. Les pensionnaires peuvent faire rapport, mais ils ne sont pas obligés de le faire. Toutefois, la loi exige que les personnes suivantes fassent rapport : les titulaires de permis, les personnes qui travaillent dans le foyer et celles qui fournissent des services professionnels dans les domaines de la santé, du travail social ou des services sociaux aux pensionnaires ou au titulaire de permis. Les personnes qui font pas rapport peuvent être passibles de sanctions.

Comment faire rapport

Appelez, sans frais, le numéro confidentiel suivant :

1 866 434-0144

(7 jours sur 7, de 8 h 30 à 19 h)

Ou envoyez une lettre à l'adresse suivante :

Directeur de l'amélioration de la performance et de la conformité

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

1075, rue Bay, 11^e étage

Toronto (Ontario) M5S 2B1

1 866 434-0144

PROTECTION DES DÉNONCIATEURS

La *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* protège les personnes qui signalent leurs préoccupations au ministère. Les personnes qui font rapport n'ont pas à donner leur nom ni leurs coordonnées. Si une personne nous donne son nom, nous nous engageons à protéger sa vie privée et à traiter tous les rapports comme confidentiels. Les renseignements au sujet des rapports sont divulgués uniquement si une loi l'exige ou si elle autorise le ministère à les divulguer. Si vous ou quelqu'un d'autre subissez un traitement injuste parce que vous avez fait rapport, communiquez avec le ministère.

RÈGLEMENTS CONCERNANT LES INCENDIES

Un signal de SORTIE indique l'emplacement des sorties de secours et il demeure allumé en cas d'urgence. Lorsque la sonnerie d'alarme d'incendie se fait entendre, restez dans votre chambre ou à l'endroit où vous êtes et attendez les directives d'un membre du personnel.

La loi exige que nous menions des exercices d'évacuation en cas d'incendie, lesquels servent à vous protéger. Ils ont lieu tous les mois à différents moments de sorte que le personnel et vous réagissiez rapidement pour assurer votre sécurité.

RESTRICTIONS EN MATIÈRE D'USAGE DU TABAC

La *Loi favorisant un Ontario sans fumée* est entrée en vigueur le 31 mai 2006. Sauf que deux endroits indiqués, il est interdit de fumer sur tous les lieux étant la propriété du Centre de soins prolongés St-Joseph.

Tous les fumeurs doivent respecter la *Loi favorisant un Ontario sans fumée*. Les personnes choisissant d'ignorer ce règlement seront tenues responsables de toutes poursuites judiciaires résultant de l'infraction.

LES PETITS PLAISIRS DE LA VIE

Les pensionnaires peuvent apporter tout article qui permettra d'améliorer leur confort : photos, lampes, télévision, radio, ou autres articles personnels. Les chambres sont petites et nous voulons éviter de trop endommager les murs; voilà pourquoi il n'est pas permis d'accrocher plus que six (6) photos sur votre mur. De même, il n'est pas permis d'appliquer de papier peint, de bordures ni de décorations autocollantes sur les murs pour éviter d'endommager la peinture, le vernis, la boiserie et les fenêtres. Les membres du personnel d'entretien accrocheront avec soin vos photos, peintures et autres décorations à vos murs là où vous voudrez.

Après votre admission, les membres du personnel prendront les dispositions nécessaires pour coudre des étiquettes sur tous vos vêtements. Il n'en coûte rien aux pensionnaires. Les autres articles devraient aussi être étiquetés. De plus, tous les couvre-lits qu'on apporte au Centre doivent être faits d'un tissu ignifugé. Le Centre ne sera pas tenue responsable des effets personnels des pensionnaires, y compris les vêtements, l'argent, les bijoux, les téléviseurs et les radios.

En vertu des règlements concernant les incendies, les pensionnaires n'ont pas le droit de fermer leur porte à clé. Toutefois, la porte sera verrouillée si le pensionnaire est hospitalisé ou s'il est absent du Centre pour toute autre raison. Nous vous recommandons de vous procurer un petit cadenas pour la porte de votre garde-robe.

TAPIS

Pour des raisons de sécurité et d'entretien, aucun type de petit tapis ou de moquette n'est permis dans les chambres des pensionnaire / patients.

POUBELLES

Le Centre fournira, sur demande, une poubelle ininflammable pour chacune des chambres.

HEURE DU LEVER

C'est à vous de décider. Si vous voulez qu'on vous appelle à une heure en particulier, faites-le savoir au personnel de soins infirmiers. Un déjeuner chaud comportant des céréales chaudes, des oeufs, etc. est servi dans la salle à manger de votre secteur entre 8h15 et 9h. Autrement, il y a des cuisines à chaque étage où vous pouvez vous prendre des rôties, du jus et d'autres boissons quand vous le voulez.

HEURE DU COUCHER

Vous vous couchez quand vous êtes prêt. Nous espérons que vous vous tiendrez occupé au cours de la journée et de la soirée. Assurez-vous de vous reposer pendant la journée, si nécessaire, afin de pouvoir participer aux activités sociales prévues en soirée.

LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS

CHAPELLE

La messe quotidienne du matin aura lieu dans la salle à vocation multiple, la Salle Jeanne Mance. Nous pourrons ainsi assister ensemble à la messe et nous livrer individuellement à nos dévotions. Cette salle de soutien spirituel, à l'intention des groupes de toute confessionnalité, favorisant la réflexion et la prière, sera également ouverte 24 heures par jour.

ARTISANAT

Essayez-vous! Vous vous amuserez!

Des activités d'artisanat sont organisées selon les intérêts des pensionnaires dans les salles d'activités de chaque secteur. Elles se déroulent dans la Salle d'artisanat, au premier étage. Le ludothérapeute discutera volontiers avec vous, en tout temps, de tout projet ou de toute idée. Toutes les activités d'artisanat figurent sur le calendrier mensuel des activités et un horaire est tous les jours affiché.

APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

Le personnel du Service d'entretien doit inspecter tous les appareils électriques appartenant aux pensionnaires / patients, comme les téléviseurs, les ventilateurs, les ordinateurs et les radios avant leur utilisation pour s'assurer qu'ils sont conformes aux normes de sécurité. Tenez compte des autres personnes dans votre chambre et dans les environs quand vous écoutez la télévision ou la radio.

Les petits ventilateurs sont permis dans les chambres des pensionnaires / patients. Cependant, il est interdit d'avoir un climatiseur d'air, des ventilateurs de plafond ou des réfrigérateurs. Il n'est pas permis, non plus, d'avoir un coussin chauffant en raison du risque de brûlure ou d'incendie.

Toute l'alimentation électrique doit être approuvée et installée par le personnel du Service d'entretien. Les rallonges sont interdites pour des raisons de sécurité.

Les pensionnaires / patients peuvent apporter leur propre téléviseur au Centre. Un support de télévision se trouve dans toutes les chambres. La largeur du téléviseur ne doit toutefois

pas dépasser 29 pouces. Le personnel du Service d'entretien s'occupera de brancher le câble au téléviseur. Des frais mensuels seront ajoutés à votre relevé mensuel. Des téléviseurs à l'intention de tous les pensionnaires / patients se trouvent également dans toutes les salles de séjour de chacun des secteurs.

BOUTIQUE DE CADEAUX

La Boutique de cadeaux est exploitée par les Auxiliaires du Centre de soins prolongés St-Joseph. Elle se trouve à proximité du Café situé au premier étage. Les heures d'ouverture sont affichées dans le foyer et dans le casse-croûte. Vous pouvez y acheter des articles comme des friandises, de la papeterie, des articles de toilette et des cadeaux, entre autres.

SOINS DES CHEVEUX

Il y a un salon de coiffure sur place, à côté du Centre d'activités, au premier étage. Il suffit de donner votre nom au poste de soins infirmiers ou de communiquer directement avec le salon de coiffure pour prendre rendez-vous avec un barbier ou une coiffeuse.

LESSIVE

Un service de lessive et d'étiquetage des vêtements est offert par la Villa St-Joseph à tous les pensionnaires. L'équipe administrative ne peut pas être tenue responsable des articles perdus ou qui ont rétréci.

BIBLIOTHÈQUE

Des livres et des revues se trouvent sur les étagères des salles de séjour situées dans chaque secteur. Les pensionnaires sont invités à emprunter le matériel de leur choix de toutes les bibliothèques satellites de la résidence.

Rappelez-vous. . .

« Une heure de lecture concentrée est plus efficace pour susciter la joie, surmonter la tristesse et remonter le moral qu'un mois passé à broyer du noir. » (traduction libre)

Benjamin Franklin

COURRIER

Le moment tant attendu de la journée! Le courrier reçu sera livré à votre chambre. Quant au courrier à expédier, il est posté aux Services financiers. Il est possible de se procurer des timbres à la Boutique de cadeaux (rez-de-chaussée).

Veillez fournir votre adresse postale à vos amis pour qu'ils puissent vous envoyer des lettres :

**Villa St-Joseph
14, rue York
Cornwall (Ontario) K6J 5T2**

ENTRETIEN

Si quelque chose est défectueux dans votre chambre, signalez-le à l'infirmière. Bien que nous voulions que votre chambre soit confortable, il nous faut respecter des règlements en matière de sécurité. L'équipe administrative se réserve le droit d'entrer dans n'importe quelle chambre aux fins d'entretien ou de prévention des incendies.

REPAS

Les repas des pensionnaires / patients sont servis dans les salles à manger de chaque secteur et les goûters sont servis dans leurs chambres. L'heure du repas est une bonne occasion de bavarder avec d'autres pensionnaires / patients, car les relations amicales ne se développent qu'en parlant aux autres pensionnaires / patients. Les amis et membres de la famille des pensionnaires / patients peuvent également prendre leur repas en compagnie d'un pensionnaire / patient en se rendant au Café situé au premier étage.

Dans la salle à manger principale, les repas sont servis aux heures suivantes :

Déjeuner	8h15
Dîner	12h15
Souper	17h

La diététiste ou la surveillante des Services alimentaires sera heureuse de discuter avec vous de régimes particuliers ou de préférences d'aliments. Une cuisine se trouve dans chaque secteur où les pensionnaires / patients peuvent se procurer des rafraîchissements pendant la journée ou en soirée. N'hésitez pas à utiliser les boîtes à suggestions pour exprimer vos compliments ou vos plaintes au sujet de nos services alimentaires.

JOURNAUX

Les livreurs de journaux n'ont pas le droit de se rendre directement aux chambres des pensionnaires / patients. Vous pouvez prendre des dispositions avec le personnel des Services financiers pour faire livrer votre journal préféré et acquitter les frais connexes.

STATIONNEMENT

Le stationnement est situé de l'autre côté de la rue, à l'intersection est des rues York et Water. Toute personnes venant au Centre peuvent y stationner. Des frais sont exigés. Les fonds recueillis servent à assurer l'entretien des parcs et à l'achat d'appareils qui sont nécessaires pour prendre soin des pensionnaires / patients. Des jetons pour quitter le parc de stationnement doivent être achetés du distributeur automatique dans le foyer du Centre.

Toute personne venant chercher ou déposer un pensionnaire / patient pour un rendez-vous chez le médecin peut obtenir, au bureau des Services financiers ou au poste de soins infirmiers, un jeton pour quitter le parc de stationnement. Il est possible de se procurer un laissez-passer mensuel à tarif réduit au bureau de Services financiers, situé dans le foyer du Centre.

Le Centre de soins prolongés St-Joseph n'est pas responsable des dommages causés aux véhicules laissés sur son terrain ni du vol de véhicules ou de leur contenu. Toute personne utilisant le stationnement le fait à ses propres risques.

SÉCURITÉ

Vous pouvez dormir à poings fermés. Tous les membres du personnel du Centre portent un insigne porte-nom de sorte que vous puissiez les reconnaître par leur nom et le service auquel ils sont affectés.

Pour ceux qui éprouvent de l'anxiété après la tombée de la nuit, il y a un garde de sécurité en poste tous les soirs de l'année.

TÉLÉPHONES

Les pensionnaires / patients du Centre peuvent obtenir des lignes téléphoniques privées à peu de frais. Des renseignements concernant les frais en cours figurent dans l'entente d'admission et peuvent aussi être obtenus au bureau des Services financiers. Les pensionnaires / patients doivent toutefois posséder leur propre téléphone. Ils pourront être rejoints en composant le numéro du Centre de soins prolongés St-Joseph **613 933-6040** et le numéro de poste correspondant à celui de leur chambre. En cas de déménagement d'une chambre à l'autre, aucuns frais de réinstallation du service ne sont imposés. Veuillez consulter le *Guide de références à l'intention des pensionnaires / patients* se trouvant dans votre chambre pour obtenir plus de renseignements sur le système téléphonique.

Quand vous appelez le Centre de l'extérieur de l'établissement, vous obtenez un système de réception automatique. Si vous utilisez un téléphone à clavier, vous pouvez composer le numéro du poste que vous désirez. Si vous avez besoin d'aide, composez le « 0 » ou patientez et la téléphoniste vous aidera.

Si vous utilisez un téléphone à cadran, patientez et la téléphoniste vous aidera.

Les pensionnaires / patients peuvent joindre les services ci-dessous en composant directement le numéro du poste :

Bureau du hall d'entrée	0
Activités et loisirs	22106 (SLD) ou 22328 (SCC)
Administration.....	21185
Services financiers	21104
Services alimentaires	20112 ou 20110
Boutique de cadeaux.....	21135
Services de coiffure	21162
Entretien	20170
Poste de soins infirmiers/ Maison Quinn, SLD 1 ^{er} étage Est....	21201
Poste de soins infirmiers/ Maison Albert, SLD 2 ^e étage Est....	22201
Poste de soins infirmiers/ Maison McNeil, SLD 2 ^e étage Ouest	22101
Poste de soins infirmiers/ Maison Kane, SLD 3 ^e étage Ouest	23201
Poste de soins infirmiers/ Maison Mantle, SLD 3 ^e étage Ouest	23101
Poste de soins infirmiers/ Maison Macdonell, SCC 1 ^e étage Sud	21301
Poste de soins infirmiers/ Maison Cobey, SCC 2 ^e étage Sud..	22301
Service de la pastorale/spirituel.....	21211
Services de réadaptation	23106

Directrice des soins aux pensionnaires / patients..1171 (SLD) ou 21169 (SCC)	
Sécurité	20701
Conseillère auprès des pensionnaires et patients	23213
Services bénévoles	21167

POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Nous reconnaissons que, pendant votre séjour au Centre, vous ou un membre de votre famille pourriez vouloir :

- obtenir de plus amples renseignements;
- recommander des changements;
- soulever des préoccupations;
- déposer des plaintes.

Nous désirons répondre à vos attentes en matière de soins et services et, si possible, les surpasser. Pour que nous traitions rapidement et correctement vos demandes, vos recommandations ou vos plaintes, nous vous recommandons de procéder de la façon ci-dessous.

1. Discutez avec le membre du personnel concerné du problème lié aux soins que vous recevez.
2. Si vous n'êtes pas satisfait ou avez besoin de plus amples renseignements, demandez à parler à l'infirmière responsable, au gestionnaire du service ou à la travailleuse sociale.
3. Demandez à l'infirmière autorisée d'organiser une rencontre avec la directrice des soins aux pensionnaires / patients.
4. Vous pouvez également demander de rencontrer la directrice générale du Centre de soins prolongés St-Joseph.
5. Toutes vos préoccupations peuvent être présentées à une réunion ordinaire du **Conseil des pensionnaires**.

La liste suivante contient les noms des personnes-ressources internes et externes pouvant répondre à vos besoins :

Le Centre de soins prolongé St-Joseph : 613 933-6040

Infirmière responsable

Maison Quinn (SLD 1 ^{er} étage Est)	21201
Maison Albert (SLD 2 ^e étage Est)	22201
Maison McNeil (SLD 2 ^e étage Ouest)	22101
Maison Kane (SLD 3 ^e étage est).....	23201
Maison Mantle (SLD 3 ^e étage Ouest)	23101
Maison Macdonell (SCC 1 ^e étage Sud)	21301
Maison Cobey (SCC 2 ^e étage Sud)	22301

Directrice des soins aux pensionnaires / patients.....	21171 (SLD) ou 21169 (SCC)
Conseillère auprès des pensionnaires et patients	23213
Services alimentaires	20112
Spirituel/Pastorale	21211
Prévention des infections	21181
Directrice générale/Administration.....	21185

FORMULER UNE PLAINTE

Les commentaires des pensionnaires / patients et des familles sont importants pour le Centre afin de maintenir des normes élevées en matière de soins. Dans l'éventualité où vous auriez une plainte à formuler au sujet de nos soins ou de nos services, nous vous invitons à en discuter avec l'infirmier ou l'infirmière responsable de votre service. Une telle plainte peut être faite verbalement ou par écrit. Si votre préoccupation n'est pas résolue, vous pouvez également formuler une plainte verbalement ou par écrit aux personnes suivantes :

Directrice des soins aux pensionnaires, soins de longue durée	Pièce 1171	Poste 21171
Directrice des soins aux patients, soins continus	Pièce 1169	Poste 21169
Conseillère auprès des pensionnaires et patients	Pièce 3213	Poste 23213
Gestionnaire de l'alimentation	Pièce 112	Poste 20112
Spirituel/Pastorale	Pièce 1211	Poste 21211
Prévention des infections	Pièce 1181	Poste 21181
Services environnementaux	Pièce 170	Poste 20170
Directrice générale/bureau administratif	Pièce 1185	Poste 21189

Ou

Vous pouvez appeler la Ligne INFO du ministère de la Santé et des Soins de longue durée :

1 866 434-0144

(7 jours sur 7, de 8 h 30 à 19 h)

Ou envoyez une lettre à l'adresse suivante :

Directeur de l'amélioration de la performance et de la conformité
 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
 1075, rue Bay, 11^e étage
 Toronto (Ontario) M5S 2B1

COMPÉTENCE ET DIVERSITÉ CULTURELLES

Au Centre de soins prolongés St-Joseph, nous avons un devoir de tenir compte de la culture et la diversité de nos pensionnaires et de nos patients afin d'offrir des soins axés sur la personne et d'améliorer l'accès aux soins. Nous respectons les besoins culturels de tous les pensionnaires et patients. Si vous avez des besoins particuliers, veuillez nous en faire part.

TABLES DE MATIÈRES

ABSENCES AUTORISÉES (Soins de longue durée seulement)	11
ABSENCES OCCASIONELLES	11
ABSENCES POUR RECEVOIR DES SOINS MÉDICAUX	11
ABSENCES POUR RECEVOIR DES SOINS PSYCHIATRIQUES.....	11
ACCOMPAGNATEUR.....	8
ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS PENDANT LES ABSENCES (Soins de longue durée seulement).....	11
ADMISSION (Pensionnaires et patients).....	4
ALLÉES ET VENUES	10
AMEUBLEMENT DES CHAMBRES	7
APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS	21
ARTISANAT	21
ASPECTS FINANCIERS ET JURIDIQUES.....	9
ASSOCIATION DES AUXILIAIRES	8
AUTRES SERVICES DE SANTÉ.....	8
BIBLIOTHÈQUE.....	22
BIENVENUE	1
BOISSONS ALCOOLISÉES	12
BOUTIQUE DE CADEAUX	22
CADEAUX.....	13
CHAPELLE	21
COMPÉTENCE ET DIVERSITÉ CULTURELLES	27
CONSEIL DES PENSIONNAIRES.....	12
CONSEIL DES FAMILLES.....	13
CONTENTIONS	5
COURRIER	22
DECLARATION DES DROITS DES PENSIONNAIRES	16
DROITS ET RESPONSABILITÉS À TITRE DE PENSIONNAIRE (VOS)	15
ENTRETIEN MÉNAGER.....	6
ENTRETIEN.....	23
FAMILLES.....	13
FONDS FIDUCIAIRE	10
FORMULER UNE PLAINTE.....	26
HEURE DU COUCHER	21
HEURES DU LEVER	21
HOSPITALISATION	6
JOURNAUX	23

LATEX.....	14
LESSIVE	22
MÉDICAMENTS (Pensionnaires seulement)	5
NOTRE MISSION.....	1
NOTRE PATRIMOINE	2
NOTRE PHILOSOPHIE	1
NOS VALEURS.....	1
OBJETS DE VALEUR.....	11
OBJETS PERDUS ET TROUVÉS.....	12
OBLIGATION DE FAIRE RAPPORT	18
PLAISIRS DE LA VIE (LES PETITS)	20
PLAINTÉ (FORMULER UNE)	25
POUBELLES.....	20
POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS.....	25
POURBOIRES	12
PRÉSENTER UNE DEMANDE D'ADMISSION	3
PROCURATION.....	10
PROTECTION DES DÉNONCIATEURS	19
PUB (LE).....	12
RÉDUCTION DU TARIF	9
RÈGLEMENTS CONCERNANT LES INCENDIES	19
REPAS.....	23
RENSEIGNEMENTS SUR LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS.....	15
RESPONSABILITÉS DES PENSIONNAIRES ET DES FAMILLES	18
RESTRICTIONS EN MATIÈRE D'USAGE DU TABAC.....	20
SANS PARFUM	14
SÉCURITÉ	24
SÉCURITÉ DU PENSIONNAIRE ET DU PATIENT	14
SERVICE SOCIAL	6
SERVICE BÉNÉVOLES.....	8
SERVICE DE LOISIRS ET D'ACTIVITÉS	7
SERVICES DE DIAGNOSTIC EN LABORATOIRE	5
SERVICES EN FRANÇAIS	8
SERVICES QUE NOUS OFFRONS (LES)	21
SOINS AUX PENSIONNAIRES ET AUX PATIENTS	3
SOINS DENTAIRE.....	9
SOINS DE RÉTABLISSEMENT	7
SOINS DES CHEVEUX	22
SOINS DES PIEDS.....	9

SOINS INFIRMIERS	5
SOINS MÉDICAUX	4
SOINS PERSONNELS.....	6
SORTEZ VOUS AMUSER	10
SPIRITUEL/PASTORALE	6
STATIONNEMENT.....	23
TAPIS.....	20
TÉLÉPHONES	24
TESTAMENT (VOTRE).....	10
TOLÉRANCE ZÉRO	5
VACANCES	11
VISITE FAMILIALE AT ANIMAUX DE COMPAGNIE	13
VISITEURS	13

ANNEXE

Bulletin : Renseignements importants sur la quote-part des résidents des foyers de soins de longue durée	A
---	---

Bulletin à l'intention des résidents des foyers de soins de longue durée : Renseignements importants sur les tarifs d'hébergement

Ministère de la Santé
et des Soins de
longue durée

PRINTEMPS 2019

Also available in English

Tarifs d'hébergement avec services de base

En date du 1^{er} juillet 2019, la quote-part quotidienne que les résidents paient pour l'hébergement avec services de base dans un foyer de soins de longue durée (FSLD) **passera de 60,78 \$ à 62,18 \$, soit une augmentation de 1,40 \$**, afin de tenir compte des récentes hausses liées à l'inflation. Cela aidera à assumer les coûts plus élevés des repas et de l'hébergement.

Tarifs d'hébergement avec services privilégiés

Les tarifs maximaux augmenteront également pour les résidents occupant les nouveaux lits avec services privilégiés **le ou après le 1^{er} juillet 2019**. Le tarif des chambres à deux lits passera de 12,49 \$ à 12,78 \$, soit une augmentation de 0,29 \$ par jour, et le tarif d'une chambre individuelle passera de 26,04 \$ à 26,64 \$, soit une augmentation de 0,60 \$ par jour.

Le tableau ci-dessous renferme les nouveaux tarifs qui s'appliqueront à compter du 1^{er} juillet 2019 à tous les types d'hébergement, en fonction de la date où les résidents commencent à occuper un lit.

Type d'hébergement	Tarif journalier	Tarif mensuel
Résident à long terme:		
Base	62,18 \$	1891,31 \$
Hébergement en chambre à deux lits		
Résidents occupant les nouveaux lits le ou après le 1 ^{er} juillet 2015.	74,96 \$	2280,04 \$
Résidents occupant les nouveaux lits le ou après le 1 ^{er} septembre 2014, mais avant le 1 ^{er} juillet 2015.	73,89 \$	2247,49 \$
Résidents occupant les nouveaux lits le ou après le 1 ^{er} juillet 2013, mais avant le 1 ^{er} septembre 2014.	72,83 \$	2215,25 \$
Résidents occupant les nouveaux lits le ou après le 1 ^{er} juillet 2012, mais avant le 1 ^{er} juillet 2013.	71,75 \$	2182,40 \$
Résidents occupant les plus vieux lits, ou résidents occupant les nouveaux lits avant le 1 ^{er} juillet 2012.	70,70 \$	2150,46 \$

Suite...

Ontario 

Hébergement en chambre individuelle

Résidents occupant les nouveaux lits le ou après le 1 ^{er} juillet 2015.	88,82 \$	2701,61 \$
Résidents occupant les nouveaux lits le ou après le 1 ^{er} septembre 2014, mais avant le 1 ^{er} juillet 2015.	86,96 \$	2645,04 \$
Résidents occupant les nouveaux lits le ou après le 1 ^{er} juillet 2013, mais avant le 1 ^{er} septembre 2014.	85,08 \$	2587,85 \$
Résidents occupant les nouveaux lits le ou après le 1 ^{er} juillet 2012, mais avant le 1 ^{er} juillet 2013.	83,22 \$	2531,28 \$
Résidents occupant les plus vieux lits, ou résidents occupant les nouveaux lits avant le 1 ^{er} juillet 2012.	81,35 \$	2474,40 \$
Résidents à court terme (lit réservé au service de relève)	40,24 \$	s.o.

REMARQUE :

« Nouveaux lits » – lits « NOUVEAUX » ou de catégorie « A », selon les normes d'aménagement du Ministère.

« Lits plus anciens » – lits des catégories « B », « C », « mis à niveau D » ou « D », selon les normes d'aménagement du Ministère.

À compter du 1^{er} juillet 2019, le taux d'hébergement de base est calculé selon la formule suivante:

- taux d'hébergement de base de 2017 x (1 + taux d'IPC) = taux de co-paiement de 2019 [c.-à-d., 60,78 \$ x (1 + 2,3 %) = 62,18 \$].
- Le taux mensuel est calculé en multipliant le taux quotidien par 30,4167 [c.-à-d., 62,18 \$ x 30,4167 = 1891,31 \$].

Si vous avez demandé de passer de votre type d'hébergement actuel à un hébergement avec services privilégiés, veuillez communiquer avec l'administratrice ou l'administrateur du foyer qui confirmera votre tarif. Les tarifs de l'hébergement en chambre individuelle ou en chambre à deux lits avec services privilégiés peuvent être différents d'un foyer à l'autre, si vous obtenez un lit le ou après le 1^{er} juillet 2019.

Si vous payez actuellement moins de 60,78 \$ par jour parce que vous bénéficiez d'une réduction de la quote-part de base, connue sous le nom de « réduction du tarif », **vous devriez présenter une nouvelle demande de réduction du tarif**, car la réduction actuelle expire le 30 juin 2019. Des membres du personnel de votre foyer vous fourniront le formulaire de demande et vous aideront à le présenter au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Pour plus de renseignements sur la quote-part ou sur les changements au processus de demande d'une réduction du tarif, adressez-vous à l'administratrice ou à l'administrateur de votre foyer. Si vous avez d'autres questions, veuillez composer le numéro de la Ligne ACTION des Soins de longue durée : **1 866 434-0144**.