

Résidence privée pour aînés (RPA)

RÉSIDENCE
Antoine-Feuillon



Résidence
du groupe
MANDALA
SANTÉ

GUIDE D'ACCUEIL DES RÉSIDENTS

À la résidence
Antoine-Feuillon,
vous êtes
bien chez vous!





Ce guide d'accueil est extrait et adapté du guide de la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées, en collaboration avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Table des matières

- 05** **Mot de la directrice générale**
- 06** **Mandala Santé : un gage de qualité**
- 07** **Joignez votre histoire à la nôtre!**
- 08** **Notre engagement qualité**
 - 08 Notre accréditation
 - 08 Notre démarche
- 09** **Le milieu de vie**
 - 09 Des soins évolutifs
- 10** **Les soins et les services offerts**
 - 10 Le service médical
 - 11 Les soins infirmiers
 - 11 La pharmacie
 - 12 Les services psychosociaux
 - 12 La nutrition
 - 13 L'animation et les loisirs
- 14** **Les autres services**
 - 14 Le bénévolat
 - 14 Le comité des résidents
 - 14 La buanderie
 - 14 L'entretien ménager
 - 14 La coiffure (\$)
 - 14 Les soins de pieds (\$)
- 15** **Informations diverses**
 - 15 L'aménagement de votre chambre
 - 15 Les soins d'hygiène
 - 15 L'assurance habitation et responsabilité civile
 - 16 Communiquer ses insatisfactions

18

Le code d'éthique organisationnel

- 18 Objectif
- 18 Destinataires
- 19 Préambule
- 20 Valeurs
- 21 Engagement de l'établissement envers les résidents et leurs proches
- 26 Approche collaborative des résidents et de leurs proches
- 27 Conclusion
- 27 Références

28

Les règles de l'établissement

- 28 Le tabac et le cannabis
- 28 Les comportements agressifs ou perturbateurs
- 28 Les soins aux autres résidents
- 28 Le stationnement

28

Conclusion

29

Notes, questions et commentaires

30

Annexes

- 30 La limite de l'offre de services
- 31 Les règlements

Mot de la directrice générale

Bienvenue!

À la résidence Antoine-Feuillon, vous êtes bien chez vous!

C'est avec grand plaisir que nous vous accueillons dans votre nouveau milieu de vie!

Nous tenons à vous assurer que notre préoccupation première est de vous offrir des soins ainsi que des services de qualité et sécuritaires dans un climat de bien-être et de respect.

Vous trouverez dans ce guide des renseignements qui vous serviront d'aide-mémoire tout au long de votre hébergement. Nous vous invitons à le conserver et à le consulter pour mieux connaître et utiliser les services disponibles.

Sachez que, en tout temps, il vous est possible de vous adresser au personnel de la résidence Antoine-Feuillon afin d'obtenir des informations additionnelles, des réponses à vos questions ou pour nous faire part de vos commentaires.

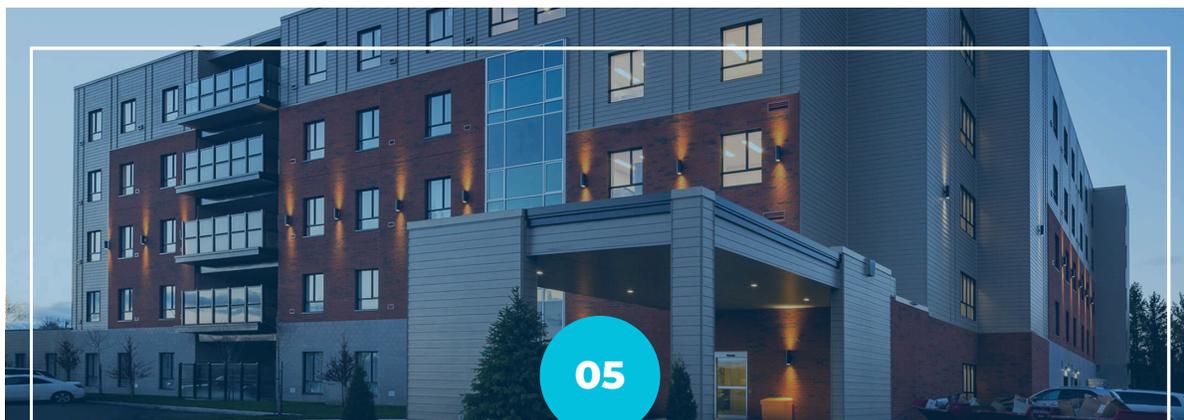
Bienvenue chez vous!



Sylvie Lavoie

Sylvie Lavoie

Directrice générale de la résidence Antoine-Feuillon



Mandala Santé : un gage de qualité

La résidence Antoine- Feuillon fait fièrement partie du Groupe Mandala Santé

Chère résidente,
Cher résident,

Chez Mandala Santé, lorsqu'on imagine, conçoit et développe un projet d'hébergement, on se pose deux questions fondamentales :

- Est-ce que nous ferions cela, chez nous?
- Si oui, le ferait-on de cette façon à la maison?

C'est en suivant cette philosophie que nous parvenons à proposer des milieux de vie qui visent le mieux-être, une vie en commun harmonieuse ainsi que le respect de chacun et de ses habitudes de vie.

J'espère de tout cœur que vous vous plairez dans notre grande famille et que vous vous sentirez bien chez vous!



Pierre Bélanger
Chef de la direction de Mandala Santé



« **Mandala** » signifie « cercle » dans plusieurs cultures orientales. Par extension, il désigne une sphère, un environnement ou une communauté. Sa représentation harmonieuse et colorée exprime l'ensemble des rayonnements de nos consciences sensorielles et mentales.

Communauté, couleur, harmonie, sens, intelligence... voilà qui ressemble à ce que nous sommes : des résidences chaleureuses à l'écoute des besoins médicaux, sociaux et humains de gens qui ont tant contribué à notre société!

Notre mission

Offrir aux aînés des espaces de vie réinventés centrés sur la satisfaction et l'évolution des besoins sociaux et de santé, de la paix d'esprit de leurs proches et du bien-être des gens qui en prennent soin.

Notre vision

Être un acteur influent dans l'évolution de l'hébergement pour les aînés

Nos valeurs

Si les personnes qui vivent, travaillent et visitent nos espaces de vie les apprécient autant, c'est que les valeurs suivantes inspirent nos réflexions et guident nos actions :

- Bienveillance
- Imputabilité
- Engagement
- Collaboration
- Ouverture

Joignez votre histoire à la nôtre!

Nous avons à cœur de créer un environnement où les résidents se sentent chez eux et où les employés ont le sourire. Parce que chacun a sa propre histoire et des besoins spécifiques, nous proposons un milieu de vie qui s'ajuste à nos résidents, afin qu'ils s'y sentent bien et respectés.



Les espaces privés sont donc ouverts sur des espaces communs qui permettent échange et activités sociales en toute convivialité. Pour nous, perte d'autonomie ne rime pas avec maladie. Nos employés sont formés pour prendre soin de nos aînés avec respect et bienveillance, sans les infantiliser.

La résidence Antoine-Feuillon en bref

- Un hébergement à caractère familial
- Un milieu de vie agréable
- L'équilibre entre intimité et vivre-ensemble
- Un milieu de vie sécuritaire et rassurant
- Dans une ville ouverte sur la nature
- Empathie et bienveillance
- Les résidents au cœur de notre quotidien

Faire passer nos résidents avant tout, préserver leur pouvoir de décision, faire partie d'une famille où le respect et la bienveillance dominant, c'est notre façon de concevoir l'hébergement, à la ré.

Un lieu de vie adapté et évolutif

Quand on se sent bien chez soi, on n'a pas envie d'en partir. Nous privilégions une adaptation des soins en fonction de l'état de santé de nos résidents. Si leurs besoins évoluent, nous sommes là pour les accompagner et faire en sorte que nous nous adaptions, pas eux. Ainsi, pas besoin de quitter son milieu de vie à caractère familial, avec un suivi personnalisé et des liens tissés entre employés, résidents et proches.

Notre environnement s'adapte aux besoins de nos résidents, dans le respect et l'écoute. Cependant, pour assurer la qualité de vie des autres résidents, l'agressivité, l'errance intrusive et les comportements perturbateurs ne peuvent être acceptés (voir annexe « Limite des services offerts »). De plus, vous devez pouvoir vous déplacer seul(e) ou à l'aide d'un exécutant, sans témérité.

Notre engagement qualité

Notre accréditation

Afin de vous garantir la qualité de nos services, nous nous sommes engagés à obtenir la certification de nos services dans une approche d'amélioration continue de la qualité. En effet, la culture de qualité est l'essence même de la résidence Antoine-Feuillon.

Notre résidence privée pour aînés (RPA) est actuellement en processus de certification. Cette reconnaissance est octroyée aux RPA qui répondent aux normes de qualité des soins et services établies par Agrément Canada. L'amélioration continue des soins et services est donc l'une de nos principales préoccupations et fait partie de nos valeurs fondamentales.

Notre démarche

Notre processus d'amélioration continue vise à offrir une prestation de services de qualité et sécuritaires pour nos résidents et qui dépassent les standards. Nous offrons des services humanisés et personnalisés, dans un milieu de vie chaleureux.

- Les membres du personnel travaillent en étroite collaboration avec d'autres spécialistes du réseau de la santé afin de répondre aux besoins de nos résidents.
- L'approche de soins centrés sur le résident et sa famille constitue l'un des principes directeurs de notre établissement. Cette approche est également intégrée dans notre planification stratégique et notre philosophie de gestion.
- La formation continue offerte à l'ensemble du personnel sur une base régulière reflète cette volonté d'amélioration continue et de développement des compétences.

Le milieu de vie

Les principes directeurs de la résidence sont de vous offrir un milieu de vie qui respecte votre identité, votre dignité et votre intimité, qui assure votre sécurité et votre confort et qui vous permette de donner un sens à votre vie en continuant d'exercer votre autonomie.

Votre milieu de vie vous offre un environnement stimulant, vous encourageant à participer aux activités, tout en favorisant le maintien de votre autonomie, ainsi que votre ouverture sur la communauté, et ce, dans le respect de vos besoins individuels. L'extérieur sécurisé est aménagé de façon à ce que vous puissiez profiter de la verdure et d'espaces d'activités de loisirs. Les besoins de chacun pouvant toutefois être différents, la résidence offre un environnement adapté aux personnes présentant des atteintes physiques ou cognitives.

La partie RPA de la résidence est divisée en milieux de vie qui abritent chacun au maximum treize (13) résidents. Le jumelage est fait selon la condition et les besoins des résidents.

Des soins évolutifs

Vous êtes considéré comme un partenaire dans le choix de vos soins. Nous vous accompagnerons dans l'évolution des différentes étapes de votre vie. Les soins et services seront adaptés en lien avec votre volonté. Il s'agit d'échanger de façon à vous permettre de réaliser des choix libres et éclairés et de prendre part aux décisions cliniques en lien avec votre projet de vie.

La résidence Antoine-Feuillon est dotée d'installations (rails au plafond, bains thérapeutiques, îlots sécurisés, etc.) ainsi que d'une équipe permettant de s'adapter à des clientèles avec des besoins évolutifs et d'accueillir des personnes âgées en perte d'autonomie, avec déficits cognitifs ou physiques. Les soins palliatifs ne sont toutefois pas offerts.

Les soins et les services offerts

Nos unités offrent un environnement de soins adapté à votre condition. Tous nos services de base incluent :

- Les services de repas
- Les collations
- Une surveillance 24 h/24 par des préposés aux bénéficiaires
- Les services de soins infirmiers
- L'entretien ménager hebdomadaire
- Un service de buanderie
- Des activités de loisirs
- L'accès au bistro ainsi qu'au jardin extérieur.

Des services spécialisés pour vos besoins sont aussi offerts.

Le service médical



La RPA est essentiellement un milieu de vie, à l'intérieur duquel des soins médicaux vous sont offerts par le médecin traitant de la résidence, si vous le souhaitez. Les visites médicales se font une fois par semaine.

Bien prendre soin d'une personne nécessite un travail d'équipe. Une collaboration étroite entre le médecin traitant et tous les autres professionnels est très importante. Pour être efficace auprès des résidents, chaque membre de l'équipe doit bien jouer le rôle pour lequel il a été formé. En terminant, il faut mentionner que vous et vos proches faites partie intégrante de l'équipe. Nous avons besoin de votre apport pour vous offrir des soins personnalisés et globaux. Votre participation permet de mieux répondre à vos besoins et contribue à offrir des soins de grande qualité.

Le droit de choisir

Vous avez le droit de choisir le **professionnel** duquel vous désirez recevoir des services de santé et/ou des services sociaux.

Aussi, à votre admission et au cours de votre hébergement, tout document dans lequel vous exprimez vos **volontés** (par exemple, de ne pas effectuer de manœuvres de réanimation cardiorespiratoire) doit être connu de l'équipe soignante, afin d'être respectées, compte tenu des circonstances.

Les soins infirmiers

Une responsable des soins est présente du lundi au vendredi. Elle assure le bon fonctionnement et le respect des règles et protocoles de soins. Elle a la responsabilité administrative des infirmières auxiliaires et des préposées aux bénéficiaires. La responsable des soins encadre et évalue le personnel sous sa responsabilité.

Une infirmière auxiliaire est présente de jour et de soir, 7 j/7. Elle participe activement à la prévention des risques de chutes et des risques de plaies et s'assure du bon suivi de la distribution des médicaments.

Lors de votre arrivée, l'infirmière vous dirigera dans votre chambre et discutera avec vous et vos proches de vos habitudes de vie, du niveau de vos soins et de vos besoins. Elle vous informera du déroulement des soins et vous présentera aux autres membres de l'équipe, ce qui vous permettra de vous familiariser avec les lieux.

Elle échangera aussi avec vos proches sur le rôle qu'ils sont invités à jouer et elle planifiera avec vous et vos proches une date de rencontre, laquelle devrait avoir lieu quelques semaines après votre admission.

La pharmacie

Le pharmacien fait partie des professionnels de la santé, il analyse votre dossier pharmacologique. Il vérifie chacun des médicaments prescrits, l'indication, le dosage et surveille la présence d'interactions médicamenteuses. Ainsi, le pharmacien établit et applique les politiques sur la préparation, la distribution et le contrôle de l'utilisation des médicaments.



Vous pouvez choisir tout pharmacien de qui vous souhaitez recevoir les services pharmaceutiques.

La résidence ne peut fournir, de quelque manière que ce soit, même à titre gratuit, un médicament à un résident.

Les services psychosociaux

Guidée par l'humanisme et les principes de respect, d'équité et de justice sociale, la travailleuse sociale exerce divers rôles, comme de veiller à vos droits et intérêts ainsi qu'à votre qualité de vie. Elle prône la dignité des résidents, s'assure que vous soyez toujours au centre des interventions.

Afin de vous soutenir dans votre cheminement, elle vous offre de l'écoute, du soutien, de l'accompagnement, pour vous et vos proches. Elle travaille en partenariat avec vous, votre famille et l'équipe d'intervenants afin de faciliter votre changement de milieu de vie et de faire en sorte que cette transition se déroule aussi harmonieusement que possible.

Elle est constamment à la recherche de solutions visant à résoudre des situations spécifiques. Elle agit à titre de personne ressource pour vous.

Si le résident répond à certains critères, une demande peut être adressée (par le résident, un membre de sa famille ou la RPA) au guichet d'accès du Soutien à domicile (SAD), pour bénéficier des services d'une travailleuse sociale.

La nutrition

Le responsable du service alimentaire et son équipe préparent sur place et avec amour des repas qui respectent les besoins spécifiques des résidents. Le menu cyclique de quatre (4) semaines assure une offre alimentaire diversifiée.

Chaque unité dispose d'une salle à manger. Nous encourageons nos résidents à venir y prendre leurs repas afin de briser l'isolement.

Déjeuner : à compter de 7 h

Dîner : à compter de 11 h 30

Collation (après-midi) : 14 h

Souper : à compter de 16 h 30

Collation (soirée) : 19 h 30

CHOIX • QUALITÉ • DIVERSITÉ



L'animation et les loisirs

La technicienne en animation est responsable de la planification, la réalisation et l'animation des loisirs ainsi que des activités thérapeutiques. Entres autres, elle voit à l'organisation du bingo, des activités musicales (chant/musique), des activités de bricolage, de la luminothérapie. Elle organise aussi des fêtes suivant les activités saisonnières (Noël, Halloween, Pâques et autres).

Vos proches peuvent participer ou collaborer aux activités de loisirs.

Vous retrouverez la programmation des activités affichée sur un babillard à l'entrée de chaque unité de vie. La technicienne est également responsable du recrutement et de la supervision de l'équipe de bénévoles impliqués dans de nombreuses activités.

Accessibilité

L'accès à la résidence ainsi qu'aux unités de vie est sécurisé.

La réception est ouverte **de 7 h à 17 h 30**, tous les jours.

Pour accéder à la résidence en dehors des heures d'ouverture de la réception, les visiteurs doivent sonner à la porte. Les membres des familles qui souhaitent obtenir une puce d'accès électronique pour entrer de façon autonome peuvent en faire la demande à la direction. Un engagement écrit est exigé. Un maximum de trois (3) puces d'accès électroniques peuvent être remises aux membres d'une même famille.

Les résidents peuvent également obtenir une carte d'accès magnétique, si leur condition et leur aptitude le permet.

Bienvenue, la visite!

Des espaces, des salons et le bistro sont aménagés pour y accueillir chaleureusement les visiteurs. Aussi, il est possible de réserver une salle privée.

Informez-vous!



Les autres services

Le bénévolat

Sous la responsabilité de la technicienne en loisir, un groupe de bénévoles se rendent disponibles pour les activités de loisirs, d'accompagnement, les visites d'amitié, le transport et les services multiples. Les bénévoles participent avec l'équipe à créer un milieu de vie accueillant et dynamique; ils ne remplacent pas les proches ni le personnel. Si le bénévolat vous interpelle, informez-vous auprès de la technicienne en loisirs.

Le comité des résidents

Le comité de résidents est composé de résidents, de représentants de résidents et de bénévoles œuvrant à défendre les droits des personnes hébergées dans la résidence. Il a également, parmi ses rôles, l'appréciation des services reçus par les résidents.

La buanderie

L'entretien de vos vêtements et de votre literie personnelle peut être réalisé par vos proches ou encore par le personnel de la buanderie. Quoi qu'il en soit, nous vous recommandons fortement de faire étiqueter vos vêtements et votre literie.

L'entretien ménager

Une équipe d'employés de l'entretien ménager est responsable de veiller à la propreté des lieux. Ainsi, ils s'assureront quotidiennement de la disposition des déchets, évalueront la propreté des lieux et apporteront l'entretien nécessaire à votre chambre. Hebdomadairement, ils assurent également un nettoyage approfondi.

La coiffure (\$)

Le salon de coiffure est ouvert aux résidents et offre des services de shampoing, de coupe, de mise en plis, etc. Le personnel du salon peut aller vous chercher et vous raccompagner à votre chambre. Renseignez-vous à la réception.

Les soins de pieds (\$)

Une infirmière spécialisée en soins de pieds est disponible sur rendez-vous, afin de vous offrir manucure et pédicure. Renseignez-vous à la réception.

Informations diverses

L'aménagement de votre chambre

Nous vous encourageons à personnaliser votre chambre en la décorant à votre goût. Il est cependant important de vous assurer de respecter la sécurité. Vous êtes responsable des démarches d'installation et des frais liés à l'utilisation du téléphone ou du câble dans votre chambre.

Enfin, il est important que vous sachiez qu'il pourrait arriver que, pour des raisons de réorganisation ou encore pour vous offrir les services répondant le mieux à vos besoins, nous vous demandions de changer de chambre.

Les soins d'hygiène

Nous vous encourageons fortement à vous procurer une trousse ou un panier afin d'y loger tous vos articles d'hygiène personnelle. Votre trousse d'hygiène personnelle devra comprendre chacun des produits suivants, dans la marque de votre choix :

- savon
- shampoing
- peigne ou brosse à cheveux
- antisudorifique (de préférence en bâton)
- crème hydratante
- pâte dentifrice
- brosse à dents
- pastilles
- brosse
- contenant à prothèse dentaire, le cas échéant
- lames, manche à rasoir et crème à raser
- coupe-ongles (petit et gros)
- pince à sourcils.



Tous ces articles seront à renouveler au besoin.

L'assurance habitation et responsabilité civile

Il est de votre responsabilité d'assurer vos biens personnels et de souscrire une assurance responsabilité de 2 M\$. Sauf exception, la résidence ne peut être tenue responsable des bris, des pertes ou des vols.



Communiquer ses insatisfactions

Le personnel d'Antoine-Feuillon mettra tout en œuvre afin de vous offrir des services de qualité, tout en respectant vos droits. Si toutefois vous étiez insatisfait(e), vous êtes invité(e) à nommer votre insatisfaction à la personne impliquée ou à l'équipe de direction, afin que la situation soit rectifiée.



Le droit de porter plainte

En tout temps, vous pouvez communiquer avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides, qui a comme mandat de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et les services offerts par la RPA ou qu'il aurait dû recevoir de la RPA. Il traite aussi les situations de maltraitance. Les services sont gratuits et confidentiels.



450 432-8708
1 866 822-0549 (sans frais)



info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca
www.santelaurentides.gouv.qc.ca



225, rue du Palais
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 1X7



450 431-8446 (télécopieur)

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.

Vous pouvez également être assisté(e) et accompagné(e) par :

- Un parent, un(e) ami(e) ou quelqu'un en qui vous avez confiance;
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région (CAAP) au 1 877 767-2227 (sans frais) ou en visitant le www.fcaap.ca;
- La ligne Info-Abus Aînés au 1 888 489-2287 (service gratuit et confidentiel).

En cas d'insatisfaction : une étape de plus pour vous aider

Tout(e) résident(e) ou, le cas échéant, son (sa) représentant(e), qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen d'une plainte, peut s'adresser au Protecteur du citoyen.



1080, côte du Beaver Hall
10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8



514 873-3205
1877 658-2625 (sans frais)



protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Le code d'éthique organisationnel

Politique et procédure no : MS-RH-PO-002-04-2021	Date d'émission : 2019
Titre : Code d'éthique organisationnel	Date de révision : 22 avril 2021

Source : Service des ressources humaines de Mandala Santé

Responsable de l'application : Direction générale

Objectif

Le code d'éthique de l'établissement reflète les valeurs préconisées par l'organisation, laquelle reconnaît le droit de toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Destinataires

Cette politique s'adresse au personnel et à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission de la résidence, que ce soit un gestionnaire, un administrateur, un employé, un représentant syndical, un médecin, un médecin-résident, un dentiste, un contractuel, un consultant, un stagiaire, de même que toute personne exerçant une occupation professionnelle ou œuvrant bénévolement à la résidence.

Elle s'adresse également aux résidents, soit aux personnes qui reçoivent des soins et des services à la résidence, et comprend, le cas échéant, tout représentant de la personne au sens de l'article 12 de la LSSSS.

NOTE : Dans ce Code d'éthique, l'emploi du masculin prédomine uniquement par commodité et vise toutes les personnes.

Préambule

Un code d'éthique doit être perçu comme un instrument de référence sur la façon d'agir et d'être des personnes faisant partie d'une organisation, qu'elle soit publique ou privée.

Par cette reconnaissance du droit de toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats avec continuité et de façon sécuritaire, le personnel de l'établissement s'engage à respecter les droits des résidents. Il leur offre des soins et des services de qualité, continus, empreints de sollicitude, d'empathie et de civilité et contribue ainsi à leur bien-être. Pour une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et des services, l'établissement favorise une responsabilisation des résidents en recherchant leur collaboration et leur participation tant dans l'évaluation de leurs besoins que dans la prestation de soins et de services.



Dans ce contexte, le code d'éthique demeure un moyen privilégié pour informer les résidents de leurs droits ainsi que pour expliciter les pratiques et conduites attendues du personnel. Il fait également la promotion de la responsabilisation de chaque individu, incluant le résident, dans le cadre d'une relation thérapeutique. Le code d'éthique représente aussi un outil de réflexion continue dans une perspective d'humanisation des relations entre le personnel et les résidents. Chacun, y compris un résident, est invité à s'approprier les valeurs qui y sont définies et à adopter ainsi une ligne de conduite conforme à ces valeurs dans un esprit de respect mutuel, collectif et individuel.

Le code d'éthique ne remplace aucunement, ni ne prévaut sur l'ensemble des lois, règlements ou conventions en vigueur au Québec.

Le personnel et les représentants de l'établissement sont des ressources humaines précieuses et essentielles dans une prestation de soins et de services de qualité. Le résident et, le cas échéant, ses proches sont partie intégrante de cette prestation de qualité.

Pour guider la gestion et la prestation des services, l'établissement adhère aux lignes directrices suivantes :

1. La raison d'être des services est la personne qui les requiert;
2. La protection du résident vulnérable est une priorité de l'établissement et de ses intervenants.
3. Le respect du résident et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes à son endroit;
4. Le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, civilité, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de sa sécurité et de ses besoins;
5. Le résident doit, dans le respect de ses capacités, participer aux décisions quant aux soins et aux services le concernant; sa collaboration est essentielle pour l'élaboration du lien de confiance et de respect mutuel;
6. Le résident doit, par une information adéquate, être incité à profiter des services de façon judicieuse.

Valeurs

Les valeurs qui nous animent et alimentent nos réflexions et guident nos actions au quotidien sont :

La bienveillance

Nous faisons preuve de bienveillance en recherchant le bien-être d'autrui, grâce à des relations empathiques et empreintes d'humanisme.

L'imputabilité

Lorsque les rôles et responsabilités sont clairement définis, l'imputabilité est un important outil de motivation à bien faire les choses et à contribuer à la mission de l'organisation.

L'engagement

Par une adhésion individuelle et collective, nous visons la qualité des services et des soins offerts.

La collaboration

La collaboration sert à unir tous les acteurs qui œuvrent ensemble à l'atteinte de notre objectif commun.

L'ouverture

Par notre attitude, notre écoute et nos actions, nous accueillons la diversité et l'inclusion. Notre ouverture aux nouvelles façons de faire nous permet de nous surpasser.

La bientraitance

- Le personnel doit reconnaître le résident dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et de son histoire.
- Le personnel doit porter un regard positif, sans juger.
- Le personnel doit porter une attention au refus et à la non-adhésion d'un résident.
- Le personnel doit valoriser l'autonomisation du résident
- Le personnel doit créer un environnement et des conditions de vie favorisant le bien-être et l'enrichissement du résident, en favorisant et sollicitant respectueusement et régulièrement sa participation.
- Le personnel doit porter attention à la sécurité et au sentiment de sécurité du résident.

Engagement de l'établissement envers les résidents et leurs proches

1. Respect et dignité de la personne

Le résident qui requiert des soins et des services est au cœur des préoccupations de l'ensemble du personnel. En tout temps et toutes circonstances, il est traité avec respect et dignité.

Le personnel s'engage à :

- Être disponible pour le résident et ses proches;
- Accueillir le résident et ses proches avec ouverture et empathie;
- S'identifier verbalement par son nom et sa fonction, porter son badge d'identité de l'établissement, préciser le but des interventions, expliquer la nature des soins et des services qu'il s'apprête à offrir et demander le consentement du résident;
- Entretenir des relations polies et courtoises avec le résident et ses proches;
- Maintenir une distance professionnelle requise avec le résident :
- Ne pas établir de liens d'amitié, intimes ou autres avec le résident ou ses proches;
- Utiliser un langage accessible, adapté et respectueux qui privilégie le vouvoiement et qui exclut toute forme de familiarité;
- Respecter la vie privée, l'intimité et la pudeur du résident;
- Respecter la singularité du résident, incluant ses valeurs, sa culture, sa langue, sa spiritualité et ses croyances religieuses;
- Permettre et favoriser la libre expression et le respect des valeurs, conviction et opinions du résident, dans la mesure où ils ne portent pas atteinte aux droits et aux libertés d'autrui.

La résidence mise sur la qualité de vie et offre un milieu accueillant comme à la maison. Le personnel de la résidence est à l'écoute des résidents, respecte leurs besoins, leurs préférences et leurs habitudes de vie.

2. Intégrité, autonomie, représentation et participation aux décisions

L'autonomie du résident est préservée dans la reconnaissance de ses capacités et le respect de ses besoins. En tout temps, les actes et gestes du personnel de l'établissement respectent l'intégrité et l'inviolabilité du résident.

Lorsque le résident est inapte à exprimer sa volonté, l'exercice de ses droits est assuré par son représentant ou le tiers autorisé. Le résident ou son représentant est encouragé à s'exprimer et leur participation est sollicitée dans toute discussion ou décision le concernant.

Le personnel s'engage à :

- Encourager le maintien de l'autonomie du résident dans le respect de ses limites et en lui portant assistance au besoin;
- Promouvoir la participation du résident aux différentes activités offertes par l'établissement ou le comité des usagers / comité des résidents, tout en respectant ses choix ou préférences;
- Obtenir le consentement libre et éclairé du résident avant tout examen, prélèvement, traitement ou autre intervention, sauf lors d'une situation d'urgence (lorsque la vie du résident est en danger ou son intégrité menacée), pour les soins d'hygiène à un majeur inapte ou lorsqu'une ordonnance du tribunal s'applique;
- Élaborer, en collaboration avec le résident, son plan de soins ou d'intervention;
- Encourager et soutenir la participation du résident aux discussions et aux décisions le concernant;
- Respecter le besoin d'accompagnement du résident;
- Informer le résident de l'existence et du rôle du comité des usagers / comité des résidents;
- Ne tolérer aucune forme de violence, de maltraitance, d'abus, de négligence, d'exploitation, d'intimidation ou de discrimination envers le résident (référence à la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité).

3. Soins et services sécuritaires et de qualité

Les soins et les services sont adéquats sur les plans scientifiques, humain et social et sont offerts en continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Des soins et des services accessibles qui tiennent compte des limites organisationnelles de l'établissement et des contraintes liées aux ressources disponibles.

Le personnel s'engage à :

- Favoriser une réflexion éthique lorsqu'une décision doit être prise dans une situation complexe;
- Référer au comité d'éthique clinique du CISSS ou du CIUSSS de sa région, au besoin;
- Offrir des soins et des services de qualité qui répondent aux besoins spécifiques du résident et dans la mesure du possible qui respectent ses préférences et habitudes;
- Procurer des soins et services sécuritaires qui intègrent les connaissances actuelles de la science et qui tiennent compte de l'évolution des bonnes pratiques;
- Procurer des soins et services sécuritaires qui intègrent les principes de la prévention et du contrôle des infections en cas de pandémie ou d'infection majeure;
- Traiter le résident sans discrimination et en toute égalité avec le même souci d'équité pour tous les résidents en tenant compte de ses besoins, de l'organisation et des ressources de l'établissement;
- Rechercher le bien-être et la qualité de vie du résident dans le cadre de la prestation de soins et de services;
- Éviter toute situation qui pourrait entraîner un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts;
- Refuser tout don, pourboire, legs monétaire ou matériel d'un résident, d'une famille ou d'un partenaire interne ou externe de la résidence;
- Créer et maintenir un climat de confiance;
- Porter assistance et assurer protection lorsqu'un résident manifeste des comportements dangereux pour lui-même ou son entourage;
- Utiliser judicieusement les ressources humaines et matérielles;
- Respecter son champ de compétence et d'activités professionnelles
- Respecter le droit du résident de choisir l'établissement ou le professionnel duquel il désire recevoir les soins et les services requis, et cela dans la mesure du possible et en tenant compte des dispositions légales, des limites organisationnelles et institutionnelles ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose;
- Diriger le résident vers une ressource appropriée et lui apporter assistance lorsque l'établissement ne peut offrir les soins ou les services requis.

4. Information et confidentialité des renseignements personnels

Le résident est informé de sa situation, de son état de santé, ainsi que des soins et des services qui sont disponibles.

Les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités en toute discrétion et confidentialité.

Le personnel s'engage à :

- Informer le résident de l'évolution de sa situation, de son état de santé ou du déroulement de toute intervention;
- Établir et maintenir une communication ouverte et honnête;
- Fournir tous les renseignements nécessaires pour lui permettre de prendre des décisions éclairées;
- Informer le plus tôt possible le résident ou le répondant de tout accident survenu au cours de la prestation de services qu'il a reçue et susceptible d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences néfastes sur son état de santé ou son bien-être ainsi que des mesures prises pour contrer de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident. Apporter un soutien au résident et à son répondant;
- Assurer la confidentialité de l'ensemble des renseignements qui concernent un résident;
- Tenir et conserver le dossier du résident conformément aux exigences légales;
- Informer le résident des modalités d'accès à l'information contenue à son dossier.

L'établissement peut utiliser le nom, prénom et adresse d'un résident :

- Pour la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes des résidents ou leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par l'établissement. (Réf. articles 27.3 et 107 de la LSSSS)

5. Soins de fin de vie

La personne en fin de vie est traitée avec compréhension, compassion, courtoisie, équité, et dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

Elle reçoit des soins de qualité, en continuité et en complémentarité avec les autres soins qui lui sont ou qui lui ont été dispensés.

En conformité avec la Loi concernant les soins de fin de vie, le personnel s'engage à :

- Établir et maintenir avec le résident en fin de vie et ses proches une communication ouverte et honnête;
- Avoir une discussion sur les niveaux de soins avec le résident en temps opportun;
- Accorder la primauté aux volontés relatives aux soins exprimés clairement et librement par le résident, notamment dans des directives médicales anticipées (DMA);
- Informer le résident des possibilités thérapeutiques envisageables, dont les soins palliatifs;
- Respecter le refus libre et éclairé de recevoir un soin qui est nécessaire pour maintenir le résident en vie ou le retrait de consentement à un tel soin;
- Donner les soins de fin de vie au résident qui les demande, même s'il a préalablement refusé de recevoir ou de poursuivre un soin, accompagner et supporter la famille et intégrer une approche de fin de vie interdisciplinaire;
- À la demande du résident, lui transmettre les informations sur l'aide médicale à mourir (AMM) et répondre à ses questions;
- Recevoir de la part du résident apte une demande d'aide médicale à mourir et assurer le cheminement adéquat de la demande;
- Assurer en tout temps une continuité de soins et services;
- Assurer que la mort d'un résident survienne dans la dignité et dans le respect de ses droits.

6. Communiquer ses insatisfactions ou porter plainte

Le résident est libre de manifester son insatisfaction et de porter plainte relativement aux soins et services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de la part de l'établissement.

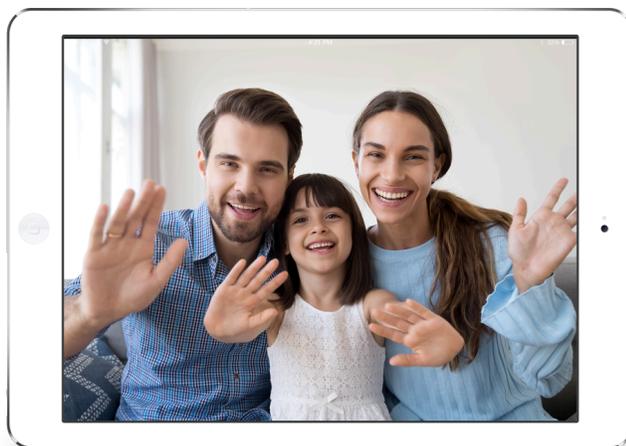
Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard du résident qui formule de bonne foi ou entend une plainte ou collabore à l'examen d'une plainte.

Le personnel s'engage à :

- Écouter le résident, son représentant, ses proches lorsque ceux-ci désirent exprimer une insatisfaction;
- Collaborer avec les résidents pour résoudre leurs insatisfactions;
- Assister et orienter le résident et ses proches vers la directrice des soins infirmiers / responsable des soins, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services lorsque l'insatisfaction demeure;
- Considérer l'expression des insatisfactions des résidents comme une occasion d'amélioration et de changement.
- Aviser son supérieur immédiat lorsqu'il est au courant de tout comportement illégal ou fautif ou qui estime qu'une loi, qu'un règlement, une politique ou le code d'éthique n'ont pas été respectés.

Approche collaborative des résidents et de leurs proches

Le respect entre les personnes favorise des rapports harmonieux et un environnement propice à des soins et des services de qualité. Le résident et ses proches sont invités à collaborer et à contribuer positivement à leur propre expérience de soins et services ainsi qu'à celles des autres, et ce dans le respect de ses besoins et de ses préférences.



À la résidence, il est attendu que le résident et ses proches prennent l'engagement de :

- Se responsabiliser par rapport à leur situation ou leur état de santé et de collaborer aux soins et services ou au plan d'interventions convenu;
- Participer à l'élaboration du plan de soins, d'interventions ou de services individualisés;
- Entretenir des relations respectueuses et exemptes d'intimidation ou de violence verbale, physique ou psychologique;
- Respecter les droits des autres résidents;
- Respecter les biens et les équipements que l'établissement met à leur disposition;
- Respecter l'environnement physique;
- Respecter les règles de l'établissement notamment les règles de sécurité et de prévention et de contrôle des infections;
- Signaler au personnel, l'existence de volontés exprimées dans des directives médicales anticipées (DMA), un mandat de protection (mandat en cas d'incapacité) ou de tout autre document pouvant avoir un impact sur les soins et les services;
- Porter à la connaissance du personnel, les situations qui semblent présenter un risque pour la santé ou la sécurité des résidents;
- Adresser leur préoccupation à la personne en charge du département ou au directeur des soins infirmiers / responsable des soins;
- Se comporter en utilisateur consciencieux des soins de santé et des services;
- Respecter, dans la mesure du possible, ses engagements;
- Fournir les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence :
- Fournir le nom et les coordonnées du répondant comme première personne à contacter en cas d'urgence.

Conclusion

La résidence a le souci constant de s'améliorer et d'offrir à la population des soins et des services de qualité qui répondent aux plus hauts standards. Les valeurs inscrites dans le présent code d'éthique organisationnel sont à la base de la relation de qualité que l'établissement veut entretenir avec les résidents, leurs proches et le personnel.

La mission de la résidence s'accomplit dans une relation de confiance et de respect mutuel, de reconnaissance de la spécificité de chaque résident et de son potentiel à se réaliser.

C'est dans cet esprit que l'établissement souhaite accomplir sa mission au quotidien.

Références

- Association québécoise d'établissement de santé et de services sociaux (2007). *Code d'éthique d'un établissement de santé et de services sociaux, Modèle.*
- Centre d'Accueil Marcelle-Ferron. *Charte des droits des résidents.*
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre (2017). *Code d'éthique organisationnel.*
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie-Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (2016). *Code d'éthique Ensemble pour vous écouter pour bienfaire.*
- Québec. *Code civil du Québec, L.Q., 199, c.64, a.13, à jour le 1er mai 2017, Québec, Éditeur officiel du Québec*
- Québec. *Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., chapitre S-4.2, à jour le 1er mai 2017.*
- Québec. *Loi concernant les soins de fin de vie, chap. S-32.001, à jour le 1er juin 2017*
- Accréditation Agrément Canada Qmentum (2016). Leadership, norme 1.0.



Les règles de l'établissement

Le tabac et le cannabis

L'usage du tabac* et du cannabis est interdit dans la résidence et sur les balcons. Les résidents peuvent fumer uniquement aux endroits dédiés.

Les comportements agressifs ou perturbateurs

Pour la sécurité et le bien-être des autres résidents, les comportements agressifs ou perturbateurs ne sont pas acceptés et excèdent l'offre de service de la résidence.

Les soins aux autres résidents

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de prodiguer des soins (alimentation, hygiène, installation, etc.) à un autre résident. En plus d'une mesure de sécurité, cette procédure permettra de faciliter l'organisation du travail de chaque unité.

Le stationnement

L'utilisation du stationnement extérieur vous est permise gratuitement.

* La cigarette électronique est considérée comme un produit du tabac. Par conséquent, les mêmes règles s'appliquent.

Conclusion

Nous espérons que les informations contenues dans ce guide d'accueil auront su répondre à vos interrogations.

Comme vous pouvez le constater, une panoplie de services vous sont offerts afin de vous assurer un milieu de vie confortable et de qualité.

Nous souhaitons que votre séjour à la résidence Antoine-Feuillon soit des plus agréables.

Encore une fois, bienvenue !

La limite de l'offre de services

Pour le bien-être et la sécurité de ses résidents, la résidence Antoine-Feuillon établit des normes et des principes à respecter dans ses milieux de vie. L'évolution d'une maladie ou d'un état (notamment des enjeux cognitifs) peut se présenter sous différentes formes, dont certains comportements peuvent s'avérer incompatibles avec la mission de la résidence, le respect des besoins de chacun et l'offre d'un milieu de vie de qualité.

Dans le cas où l'une des conditions assurant le bien-être et la sécurité n'est pas respectée, nous travaillerons en collaboration avec la famille et le CISSS des Laurentides, afin d'établir un plan d'action qui permettra de répondre aux besoins du (de la) résident(e), tout en respectant les autres résidents de l'unité de vie.

Comportements proscrits pouvant nécessiter une intervention

- Errance intrusive dans les chambres des autres résidents
- Comportement verbal inapproprié envers les autres résidents ou le personnel
- Comportement agressif ou violent envers les autres résidents ou le personnel
- Résident qui urine dans des endroits autres qu'une salle de bain
- Incontinence fécale avec manipulation des selles
- Comportement qui met à risque la sécurité des autres résidents
- Refus de collaboration du (de la) résident(e) mettant en jeu son hygiène ou sa sécurité
- Risque de chute élevé avec comportement téméraire

La compréhension et la collaboration des proches est nécessaire à l'offre de soins prodigués aux résidents. De plus, la communication doit toujours se faire [avec respect et courtoisie](#).

Les règlements

La Direction et le personnel de la résidence ont pour mission d'offrir un milieu de vie confortable, stimulant et sécuritaire à tous ses résidents. Pour ce faire, Il est important que tous les résidents respectent certaines règles de vie au sein de l'établissement, et ce, dans le respect de leurs droits.

1. Droits du résident

- a) Le résident a le droit de ne pas être entravé de façon importante dans la jouissance raisonnable de sa chambre. La direction et ses employés ne doivent pas harceler, gêner, contraindre ni menacer le résident.
- b) Le résident a le droit au respect et à des conditions de vie de qualité, ce qui comprend le droit à la dignité et à la vie privée.
- c) Le résident a le droit qu'on lui délivre une chambre en bon état d'habitabilité, conforme aux normes de salubrité et de sécurité.

2. Respect d'autrui

Le résident ne doit pas harceler, gêner, contraindre ni menacer la direction, les employés et les autres résidents.

Le résident ainsi que ses visiteurs doivent, par respect des autres résidents, éviter de faire trop de bruit dans une chambre et dans les aires communes de la résidence.

3. Appareils de plomberie

Les toilettes, éviers, baignoires et autres appareils de plomberie ne doivent servir qu'aux fins pour lesquelles ces appareils ont été conçus. Il est interdit d'y jeter des ordures, des rebuts, des détritrus, des chiffons, des cendres ou toute autre substance ou objet. Le résident sera responsable de tout dommage et des dépenses découlant de l'abus ou de l'utilisation inhabituelle ou déraisonnable par le résident ou par un invité, de tout appareil de plomberie, y compris mais de façon non limitative, les toilettes, les douches ou les éviers. Il est interdit de laisser couler l'eau, à moins d'une utilisation réelle dans la chambre.

4. Fenêtres

Le résident doit porter une attention particulière pour éviter de laisser les fenêtres ouvertes de façon à laisser entrer la pluie, la neige ou le froid. Le résident est responsable de s'assurer que les radiateurs ne gèlent pas, soit parce que les fenêtres ont été laissées ouvertes ou parce que les radiateurs sont éteints par temps froid. La résidence tiendra le résident responsable des coûts de réparation ou de remplacement des radiateurs gelés et des tuyaux qui s'y rattachent, ainsi que tout autre dommage occasionné par le résident, ou tout invité, qui ne se conforme pas à cette section. Le résident sera responsable auprès des autres résidents de la résidence de tout dommage occasionné à leurs biens par le radiateur gelé dans la chambre du résident.

5. Serrures

Il est interdit d'ajouter des serrures ou des verrous additionnels aux portes de la chambre. Les serrures existantes ne peuvent être modifiées.

6. Utilisation d'appareils d'aide à la mobilité

Le résident ne doit pas remiser un fauteuil roulant ou une marchette dans les aires communes de la résidence. De tels appareils ne doivent pas être laissés à l'extérieur de la chambre ou de l'espace de rangement du résident, le cas échéant, sans l'autorisation préalable de la direction.

Quant aux appareils électriques assurant la mobilité (triporteur ou autre), lorsque permis par la résidence, le résident est tenu de respecter les directives suivantes :

- a) Le résident doit faire usage de son appareil de façon responsable, avec prudence et dans le respect de la santé, la sécurité et l'intégrité physique des autres résidents et du personnel de la résidence.
- b) Le résident ne peut stationner son appareil dans les couloirs de la résidence, à moins d'avoir reçu au préalable l'autorisation de la direction. Le résident ne peut stationner son appareil qu'aux endroits désignés et autorisés par la direction.
- c) Le résident qui cause un préjudice corporel ou matériel à autrui à la suite d'une conduite négligente de son appareil sera tenu de réparer ce préjudice. Dans les circonstances, le résident qui fait usage d'un tel appareil devra souscrire et maintenir les polices d'assurance appropriées pour le dommage matériel et la responsabilité civile.

À défaut de respecter ces directives concernant l'usage d'un appareil électrique assurant la mobilité du résident, la direction peut retirer au résident le privilège de circuler dans la résidence à l'aide de son appareil.

7. Installations électriques et autres

Il est interdit au résident d'installer un système de climatisation, un système de câblodistribution ou tout autre système sans l'autorisation préalable de la direction. Il est interdit au résident d'installer du câblage électrique, des installations électriques ou une antenne parabolique sans l'autorisation préalable de la direction, à moins d'une entente prévue à cet effet.

8. Détecteurs de fumée

Il est interdit au résident d'altérer, d'ajuster ou de modifier de quelque façon que ce soit le(s) détecteur(s) de fumée de la chambre fourni(s) par la résidence, d'y enlever les piles ou de déconnecter les fils électriques. Le résident doit aviser la direction immédiatement en cas de mauvais fonctionnement du détecteur de fumée.

9. Système d'appel d'urgence

Le résident doit utiliser le système d'appel d'urgence - installé dans la chambre ou ailleurs dans la résidence - seulement en cas d'urgence.

10. Clés et cartes d'accès

Toute reproduction des clés remises au résident pour accéder à la chambre et à la résidence est interdite, à moins d'autorisation préalable de la direction. Le résident doit remettre à la direction toutes les clés et les cartes d'accès à la chambre et à la résidence à la fin de l'hébergement, incluant les clés et les cartes d'accès en possession d'autres personnes (famille, amis, mandataire et autres).

11. Affichage

Il est interdit d'inscrire, de peindre ou de fixer des affiches sur la résidence (à l'intérieur comme à l'extérieur), sans l'approbation préalable de la direction.

12. Contaminants et substances dangereuses

Le résident ne doit pas apporter ou permettre que l'on apporte tout contaminant ou substance nocive, dangereuse, inflammable ou toxique dans la chambre ou dans tout autre lieu dans la résidence, ses aires communes ou ses environs.

13. Peinture

Il est interdit au résident de peindre ou de tapisser une section de sa chambre sans obtenir l'autorisation préalable de la direction.

14. Code vestimentaire

À moins d'exception, le résident doit toujours être vêtu convenablement lors de ses déplacements dans la résidence et lorsqu'il se présente dans les aires communes et la salle à manger.

15. Relations avec les employés

Le résident reconnaît que la résidence a une politique interdisant à ses employés de recevoir des pourboires ou des cadeaux de la part des résidents. Par conséquent, la remise ou le paiement d'un pourboire par le résident pour des services rendus par les employés est formellement interdite.

La résidence a également une politique interdisant aux employés d'offrir aux résidents leurs services à l'extérieur des heures de travail. Le résident reconnaît qu'il est donc interdit de retenir les services d'un employé de la résidence à l'extérieur de son quart de travail.

16. Dispositions générales

Si le présent règlement de la résidence contient une disposition prohibée, toutes les autres dispositions de ce règlement demeurent en vigueur et continuent de lier les parties.

**À la résidence Antoine-Feuillon,
vous êtes bien chez vous!**



82, 46e avenue
Bois-des-Filion (Québec) J6Z 0E2

450 312-1000

www.residenceantoinefeuillon.ca