

santéniagara

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

Emplacement de l'Hôpital de Welland
65, rue Third
Welland (Ontario) L3B 4W6

Unités de soins prolongés et de soins de
longue durée en lit provisoire



**Faisant partie intégrante de
Santé Niagara,**

**nous appuyons et respectons
la raison d'être, la vision et les valeurs
de l'organisme**
(affichées sur les tableaux d'information du foyer)

Notre raison d'être

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

Notre vision

Un Niagara plus sain.

Nos valeurs fondamentales

La compassion à l'œuvre.

Des efforts animés par l'optimisme.

Obtenir des résultats ambitieux.

EXTRAORDINAIRE.

santéniagara

Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

Bienvenue

Bienvenue aux unités de soins prolongés et de soins de longue durée en lit provisoire de Santé Niagara. Nous sommes fiers d'offrir aux personnes fragiles de la communauté des soins, des programmes et des services de qualité. Nous avons pour but de fournir à ces personnes une belle qualité de vie, tant sur le plan du corps que de l'esprit, au sein de systèmes intégrés à l'appui d'un Niagara plus sain.

Le foyer appartient à Santé Niagara
1200, avenue Fourth
St. Catharines (Ontario) L2S 0A9
905 378-4647

- C'est un foyer de soins de longue durée sans but lucratif.
- Il est régi par la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.
- Il est régi par le Règlement de l'Ontario 79/10.

Principe fondamental de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*

Le foyer de soins de longue durée de Santé Niagara respecte le principe fondamental de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, soit :

« Le principe fondamental qui doit être appliqué dans l'interprétation de la présente loi et à tout ce que cette dernière exige ou permet est celui selon lequel un foyer de soins de longue durée est avant tout le foyer de ses résidents et doit être exploité de sorte qu'ils puissent y vivre avec dignité et dans la sécurité et le confort et que leurs besoins physiques, psychologiques, sociaux, spirituels et culturels soient comblés de façon satisfaisante. »

Aperçu

- Les membres de notre personnel connaissent les dispositions de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* et celles du Règlement de l'Ontario 79/10 ainsi que les règles, les politiques et les procédures de l'organisme.
- Nous demandons à tous les résidents et à leur famille de se familiariser avec le fonctionnement du foyer.
- Dans ce livret, nous présentons certaines de ces règles de même que les réponses aux questions qu'on nous pose le plus souvent au sujet des soins de longue durée.
- Chaque résident a des droits et des responsabilités.
- Les droits des résidents sont prescrits par la loi et affichés dans le foyer.

- Dans la plupart des cas, les préoccupations et les suggestions peuvent être traitées au sein de l'unité ou par l'administration. S'il vous faut de plus amples explications ou des conseils de l'extérieur du foyer, vous pouvez joindre :

Spécialiste des relations avec les patients de **Santé
Niagara** - poste 44423

Ligne ACTION des Foyers de soins de
longue durée

866 434-0144

ATS 1 800 387-5559

7 jours sur 7, de 8 h 30 à 19 h

ou

Directrice

Inspections de soins de longue durée

Division des foyers de soins de longue durée

Équipe centrale de réception, d'évaluation et de triage

119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

ou

Médecin du résident/de la résidente :

APPOSER AUTOCOLLANT

Comment pouvons-nous vous aider?

Compliments, préoccupations et plaintes

Le foyer, c'est un chez-soi et nous voulons que le séjour des résidents et les visites de leur famille et de leurs amis soient le plus agréables possible. Le personnel favorise la communication ouverte et les initiatives d'amélioration de la qualité.

Si vous voulez signaler un problème :

- Discutez-en avec l'infirmière responsable :
Soins prolongés : poste 33505 ou 33506
SLD en lit provisoire : poste 33554 ou 33555
- Les problèmes peuvent également être abordés à une réunion du conseil des résidents.

Si l'infirmière responsable n'est pas en mesure de trouver une solution satisfaisante, l'un de vous deux peut communiquer avec l'administratrice du foyer pour discuter du problème. Vous pourriez aussi composer le 905 378-4647 ou le 905 732-6111 et les postes suivants :

Administratrice	poste 33501
Directrice des soins	poste 33503
Responsable des programmes	poste 34585
Superviseure des services alimentaires	poste 32279
Diététiste clinicienne	poste 32274
Bureau administratif	poste 33502
Services environnementaux	poste 32462
Aumônier	poste 32385

Table des matières

Page

Admission.....	1
Tarifs d'hébergement.....	1-2
Responsabilités des foyers de soins de longue durée...	2
Stationnement	3
Heures de visite.....	3
Conseil des résidents et conseil des familles.....	3
Achat de services.....	4
Articles personnels.....	5
Participation des familles.....	5
Pharmacie.....	5
Services de médecin et de soins infirmiers.....	6
Allocation de bien-être.....	6
Mauvais traitements et négligence.....	7
Déclaration des droits des résidents.....	7
Recours minimal à la contention.....	7-8
Protection des dénonciateurs.....	8
Obligation de faire rapport.....	8
Thérapie par les loisirs.....	9
Bénévoles.....	10
Services de soins spirituels et religieux.....	10
Services alimentaires.....	11
Services environnementaux.....	11
Services de buanderie.....	12
Téléviseurs et appareils électriques.....	12
Téléphones.....	12
Ordinateur.....	13
Soins de rétablissement et physiothérapie.....	13
Services de laboratoire.....	13
Soins des pieds.....	13
Optométrie et audiologie.....	13
Services dentaires.....	14
Tests diagnostiques et rendez-vous chez le médecin....	14
Évaluation du positionnement (position assise) et des fauteuils roulants.....	14

Table des matières

	Page
Groupes de soutien.....	15
Sécurité des résidents.....	15
Sécurité de l'immeuble.....	15
Règlements relatifs aux incendies.....	16
Usage du tabac.....	16
Contrôle des infections.....	17-18
Sonnettes d'appel.....	18
Objets de valeur.....	18
Articles personnels.....	18
Photographie.....	19
Gâteries.....	19
Boissons alcoolisées.....	19
Admissibilité à une aide financière.....	20
Programmes gouvernementaux d'aide financière....	20
Obligations financières.....	20
Comptes en fiducie pour les résidents.....	21
« Faites connaître vos volontés ».....	22-23
Testaments biologiques et directives préalables.....	22-23
Comment pouvons-nous vous aider?.....	24
Compliments, préoccupations et plaintes.....	24
Coordonnées du ministère des Soins de longue durée	25

Si un résident est trop malade pour prendre des décisions, des membres de sa famille ou la personne détenant une procuration relative au soin de la personne ou le tuteur doivent prendre les décisions en son nom. Dans bien des cas, ces décisions peuvent causer des conflits ou susciter un sentiment de culpabilité, et elles peuvent être très difficiles à prendre en temps de crise. On peut éviter les conflits en discutant à l'avance de ses volontés avec la famille, le tuteur ou la personne détenant une procuration relative au soin de la personne. Le résident peut aussi nommer un mandataire spécial qui prendra des décisions en son nom au besoin. Quand un résident discute à l'avance de ses volontés, il aide l'équipe de soins de santé à respecter ces volontés.

Le résident doit désigner une personne-ressource principale ou un mandataire spécial au moment de son admission et tenir ces renseignements à jour. C'est avec cette personne qu'on communiquera en cas d'urgence, ou dans les situations moins urgentes, ou s'il y a un changement de l'état de santé du résident. Le nom et le numéro de téléphone du mandataire spécial et du plus proche parent seront placés bien en vue dans votre dossier. Il incombe à la personne-ressource principale ou au mandataire spécial de communiquer les renseignements aux autres membres de la famille, selon les directives du résident.

Le résident ou le mandataire spécial peuvent modifier une décision concernant la santé future du résident, et ce, en tout temps, surtout si l'état de ce dernier change. « Faites connaître vos volontés » à l'équipe de soins de santé. Nous respecterons et appuierons toujours les volontés exprimées.

« Faites connaître vos volontés »

Testaments biologiques et directives préalables des résidents

La liberté de choisir sa propre destinée est le droit de toute personne mentalement capable qui vit au Canada. Cette liberté comprend le droit d'accepter ou de refuser certains soins de santé et certains traitements médicaux.

Le testament biologique, aussi appelé directives préalables, est un énoncé des volontés du résident concernant les soins et les traitements. Cet énoncé a pour but d'informer les médecins et les membres du personnel infirmier des choix du résident en matière de soins. Grâce à ce document, il est possible de prévoir et fournir les soins que le résident veut recevoir.

Beaucoup de résidents ont des volontés de fin de vie en ce qui a trait aux interventions médicales, comme la réanimation cardiorespiratoire (RCR) ou les traitements médicaux, comme l'utilisation d'antibiotiques. Certains résidents veulent être transférés à l'hôpital et recevoir des traitements, y compris des soins avancés de réanimation cardiovasculaire, et ce, quel que soit le type de crise de santé qu'ils vivent, tandis que d'autres veulent rester au foyer et recevoir des soins de confort. Le choix revient au résident.

Nous voulons savoir du résident ce qu'il veut. Nous croyons que beaucoup de résidents ont la capacité de nous faire savoir ce qu'ils veulent en matière de soins. Une fois que le résident a déterminé ses volontés, il peut nous en faire part au moyen du formulaire de directives préalables. Ce formulaire sera placé bien en vue dans votre dossier; ainsi, tous les membres du personnel qui vous fournissent des soins y auront facilement accès.

Admission

- L'admission dans un foyer de soins de longue durée se fait par l'entremise du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Hamilton Niagara Haldimand Brant.
- Nous encourageons les résidents et les familles à tenir à jour auprès du RLISS leurs renseignements et leurs choix de foyers.
- Nous aidons les résidents de l'Unité de SLD en lit provisoire à obtenir un placement permanent dans un foyer.

Tarifs d'hébergement

- Les tarifs d'hébergement sont établis par le ministère des Soins de longue durée et sont révisés annuellement le 1^{er} juillet.
- Le résident ou la personne responsable doivent payer le tarif d'hébergement avec services de base.
- Cette obligation demeure qu'une entente soit signée ou non.
- Le résident ou la personne responsable peuvent demander une réduction de la quote-part de base.
- Avant de présenter une demande de réduction du tarif, le résident doit déjà recevoir toutes les prestations auxquels il est admissible.
- L'Avis de cotisation de l'année précédente est nécessaire au calcul de la réduction du tarif.

- Les résidents qui demandent une chambre individuelle ou à deux lits paieront le tarif prévu dans l'entente conclue avec le foyer si un tel type d'hébergement est disponible.
- Il n'y a pas de réduction du tarif pour les chambres individuelles ou à deux lits.
- Le résident ou la personne responsable doivent payer le tarif d'hébergement pendant une absence pour des raisons médicales (jusqu'à 30 jours) ou psychiatriques (jusqu'à 60 jours), des vacances (jusqu'à 21 jours) ou une absence occasionnelle (jusqu'à 48 heures par semaine).
- **Toutes les absences, y compris les absences occasionnelles et les vacances, doivent être autorisées par le médecin traitant du résident.**
- Pour obtenir d'autres renseignements sur les tarifs d'hébergement ou la réduction du tarif d'hébergement de base, il faut communiquer avec le bureau administratif du foyer du lundi au vendredi, entre 9 h et 16 h (sauf les jours fériés). On peut aussi prévoir une rencontre à un moment convenu entre le personnel et le résident ou la personne responsable.

Responsabilités des foyers de soins de longue durée

- Consultez l'annexe sur l'entente visant l'hébergement du résident.

Comptes en fiducie pour les résidents

- Le résident ou la personne responsable sont appelés à s'occuper de la gestion de finances et peuvent faire affaire avec l'établissement financier de leur choix.
- Quand ce n'est pas possible, le résident ou la personne responsable peuvent demander qu'on ouvre un compte en fiducie au nom du résident.
- Les dépôts et les retraits liés à l'achat de services peuvent se faire par l'entremise de ce compte.
- Ce service est gratuit.
- Nous conseillons aux résidents capables de gérer leur argent d'ouvrir un tel compte plutôt que de garder de l'argent dans leur chambre.
- On peut retirer de l'argent du compte en fiducie pendant les heures d'ouverture du bureau administratif, soit entre 9 h et 16 h, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Quand le foyer reçoit une demande d'ouverture de compte en fiducie :

- Il crée et maintient au nom du résident un compte ne portant pas d'intérêt.
- L'argent est déposé dans le compte à la demande du résident ou de la personne responsable. Toutes les transactions financières approuvées peuvent être payées à partir de ce compte.
- Toutes les transactions sont consignées et un relevé de compte est envoyé au résident ou à la personne responsable chaque mois.
- On peut consulter la politique et les procédures du foyer à ce sujet sur demande.

Admissibilité à une aide financière

Si un résident n'a pas un revenu suffisant pour payer l'hébergement de base, il peut demander une réduction du tarif. Il devra fournir une preuve de revenu ou un Avis de cotisation chaque année. On peut obtenir les détails concernant les programmes d'aide financière au bureau administratif. La réduction du tarif s'applique seulement aux chambres avec services de base.

Programmes gouvernementaux d'aide financière

Il existe divers programmes gouvernementaux d'aide financière. Pour obtenir des renseignements, appelez le :

Centre d'information du ministère des Finances de l'Ontario
(programmes et crédits d'impôt)
1 800 263-7965

ou écrivez au :

Ministère des Finances
2^e étage, 33, rue King
Oshawa (Ontario) L1H 8H5

Obligations financières

- Les frais d'hébergement sont facturés une fois par mois et sont payables le premier du mois.
- Le paiement peut se faire par prélèvement préautorisé, par chèque ou en espèces.
- Le paiement peut aussi être déposé dans la boîte aux lettres de bois fermée à clé à côté du bureau administratif de l'Unité de soins prolongés.
- Les comptes en souffrance se verront imposer des frais d'intérêts.

Stationnement

- On peut se procurer au bureau administratif un permis pour stationner dans les parcs de stationnement des unités de soins prolongés et de soins de longue durée en lit provisoire.
- On peut obtenir un permis d'un jour à l'entrée; il faut payer avant de sortir du foyer au guichet situé dans l'entrée principale.

Visites

- Nous encourageons les visites. Les résidents aiment passer du temps avec leurs amis et leurs proches.
- La porte avant du foyer est fermée de 22 h 30 à 5 h.

Conseil des résidents et conseil des familles

- Le conseil des résidents tient régulièrement des réunions.
- Nous encourageons tous les résidents à participer activement à ce conseil.
- Le foyer offre un soutien aux familles qui veulent former un conseil des familles.

Achat de services

- Le résident n'est pas tenu d'acheter des soins, des services, des programmes ou des biens du titulaire de permis.
- Le foyer respecte les politiques de Santé Niagara et la *Loi de 2007 sur les soins de longue durée*, et maintient des relations avec lien de dépendance avec d'autres fournisseurs.
- Le résident peut acheter des articles d'autres fournisseurs (p. ex. un fauteuil roulant) sous réserve des restrictions prévues par les règlements et le permis.
- Le titulaire de permis respecte les choix du résident : le résident peut choisir de qui il achète certains articles (p. ex. un fauteuil roulant).
- Les résidents peuvent avoir des ententes avec certains fournisseurs établis dans la communauté (p. ex. services de coiffure, soins dentaires et soins des pieds). Le paiement à l'égard de ces services incombe au résident ou à la personne responsable.
- Le résident ou la personne responsable peuvent aussi choisir d'acheter d'autres services offerts par le foyer moyennant la conclusion d'une entente avec le foyer.
- Le paiement des biens et des services dont l'achat est autorisé incombe au résident ou à la personne responsable.

Services possibles

- Coiffure
- Activités récréatives, sorties et repas
- Soins des pieds et des ongles

Photographie

- Nous demandons aux résidents, à leur famille et à leurs amis de respecter les règlements en matière de protection de la vie privée et de ne pas prendre en photo d'autres résidents sans leur permission écrite.
- Santé Niagara ne permet pas l'utilisation non autorisée de photos ou d'enregistrements audio ou vidéo.

Gâteries

- Les résidents aiment bien les collations et les gâteries traditionnelles que leur apporte leur famille.
- Ne laissez pas de nourriture périssable dans la chambre des résidents; rangez-la dans un contenant bien fermé et inscrivez-y le nom du résident ainsi que la date à laquelle il l'a reçue. Ainsi, le personnel pourra réfrigérer le tout.
- Il ne faut pas partager les gâteries avec d'autres résidents.

Boissons alcoolisées

- Certains résidents pourraient vouloir consommer des boissons alcoolisées au foyer.
- Le mélange d'alcool et de certains médicaments peut entraîner de graves réactions.
- Voilà pourquoi les boissons alcoolisées ne sont permises que si un médecin l'autorise par écrit.
- Pour assurer la sécurité des résidents, toutes les boissons alcoolisées sont conservées dans la salle des médicaments et données au résident selon les directives du médecin.
- Si le médecin en a approuvé la consommation, ce sont les membres de la famille qui doivent fournir l'alcool.
- Si le médecin l'autorise, les résidents pourraient se faire offrir de l'alcool à l'occasion pendant le programme récréatif « cinq à sept ». Avisez-en le personnel si vous avez des préoccupations à cet égard.

- La vaccination est importante pour toutes les personnes âgées et celles qui viennent souvent rendre visite à des résidents d'un foyer de soins de longue durée.
- Le résident devrait recevoir les vaccins suivants :
 - le vaccin antipneumococcique à 65 ans ou plus;
 - le vaccin antigrippal chaque automne;
 - le vaccin contre la diphtérie et le tétanos.

Sonnettes d'appel

- Il y a une sonnette d'appel à la tête du lit du résident dans toutes les chambres.
- Il y a aussi une sonnette d'appel dans les salles de bain.
- Il est facile d'activer la sonnette.
- Un signal se fait entendre au poste de soins infirmiers et un membre du personnel y répondra dès que possible.

Objets de valeur

- Il vaut mieux ne **pas** laisser de bijoux de valeur et de grosses sommes d'argent dans la chambre du résident à moins que ce dernier puisse en assumer l'entière responsabilité.
- L'argent peut être déposé dans un compte en fiducie.
- Assurez-vous que les bagues font bien au résident pour éviter leur perte.
- Les objets de valeur qui restent au foyer doivent clairement porter le nom du résident.

Articles personnels

- Nous encourageons les résidents à personnaliser leur espace.
- Tous les articles personnels devraient porter le nom du résident.

Articles personnels

- Les résidents peuvent utiliser des accessoires personnels, comme des appareils auditifs, des dentiers et des fauteuils roulants non motorisés.
- Le foyer n'est pas responsable de la perte ou de la réparation de ces accessoires.

Participation des familles

- Nous encourageons les résidents, les familles et les personnes responsables à participer aux conférences de l'équipe interdisciplinaire visant à élaborer un plan de soins pour le résident.
- Le résident ou la personne responsable peuvent consulter le plan de soins sur demande.

Pharmacie

- Le foyer a conclu un contrat avec une pharmacie pour la prestation de services pharmaceutiques et il s'emploie à optimiser l'efficacité des résultats à ce chapitre.
- Conformément aux règlements, la pharmacie exige la quote-part en vigueur pour chaque ordonnance chaque mois.
- La pharmacie vous enverra par la poste un état de vos frais mensuels; vous paierez ces frais directement à la pharmacie ou prendrez avec elle les dispositions nécessaires à cet égard.
- Il arrive parfois qu'un médicament prescrit ne soit pas couvert par le Programme de médicaments de l'Ontario. Avant de fournir le médicament, la pharmacie communiquera avec le résident ou la personne responsable pour clarifier les attentes quant au paiement.

Services de médecin et de soins infirmiers

- Des soins médicaux et des soins personnels sont fournis jour et nuit.
- Des membres du personnel infirmier autorisé (IA et IAA) sont en poste 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin d'assurer une approche coordonnée axée sur le résident.
- Nous encourageons les résidents et les familles à communiquer ouvertement avec le personnel.
- Un résident pourrait retenir les services d'un médecin ou d'une infirmière praticienne pendant son séjour au foyer de soins de longue durée.
- Le médecin ou l'infirmière praticienne devra signer une entente avec le foyer et travailler dans le cadre du Règlement de l'Ontario 79/10.

Allocation de bien-être

- Les résidents qui paient le tarif d'hébergement réduit reçoivent du ministère des Soins de longue durée une allocation de bien-être mensuelle fixe.
- Ces fonds sont destinés à l'usage personnel du résident pour lui permettre, entre autres, de participer à des activités sociales ou d'acheter des accessoires dont il a besoin.
- Ces fonds peuvent être déposés dans le compte en fiducie du résident au foyer.

Contrôle des infections

- Ça concerne tout le monde.
- Le contrôle des infections est intégré à tous les aspects des soins.
 - Tous doivent s'employer à prévenir les infections et, ainsi, à protéger les résidents.
 - **Le lavage des mains** est le meilleur moyen de prévenir les infections.
 - Les membres du personnel se lavent les mains souvent, et nous demandons aux résidents et à leurs visiteurs de faire de même.
 - Il faut se laver les mains en arrivant au foyer et avant de partir.
 - Pour garder vos mains propres après les avoir lavées, fermez le robinet avec une serviette de papier.
 - À l'occasion, il est nécessaire de prendre des mesures supplémentaires pour prévenir les infections, par exemple porter des gants, une chemise d'hôpital, un masque ou des lunettes. Ces articles protègent le résident ainsi que le fournisseur de soins.
 - Nous pourrions demander aux membres de la famille et aux amis de ne pas venir au foyer lorsqu'il y a une éclosion de maladie infectieuse.
 - Les restrictions de la sorte protègent les visiteurs contre les maladies, même si la personne à qui ils rendraient visite n'est pas malade.
 - Les résidents peuvent facilement attraper une infection; les membres de la famille et les amis ne devraient **pas** leur rendre visite s'ils ont un rhume, de la fièvre, des vomissements ou la diarrhée.
 - Les enfants qui ont récemment été exposés à la varicelle devraient aussi éviter les visites.
 - Il y a un peu partout dans le foyer des distributeurs de désinfectant pour les mains à base d'alcool que vous pouvez utiliser si vous n'avez pas pu vous laver les mains.

Règlements relatifs aux incendies

- Par mesure de protection contre les incendies, le personnel des Services d'entretien doit inspecter tous les appareils électriques.
- Le code de prévention des incendies interdit l'utilisation de rallonges et de multiprises électriques.
- Les barres d'alimentation sont permises.
- Nous mettons régulièrement le plan d'urgence du foyer à l'essai et nous faisons un exercice d'évacuation en cas d'incendie tous les mois.
- Les sorties de secours sont clairement indiquées.
- Advenant une situation d'urgence, pour des raisons de sécurité, nous vous demandons de suivre les instructions des membres du personnel.

Usage du tabac

- Il est interdit aux résidents de fumer dans le foyer et partout sur les terrains de l'hôpital.
- Les membres de la famille et les membres du personnel n'ont pas le droit, eux non plus, de fumer dans le foyer ni sur les terrains de l'hôpital.
- Les résidents qui ne respectent pas la politique antitabac pourraient se faire renvoyer du foyer.
- Les règlements municipaux antitabac de la Région de Niagara sont appliqués.

Mauvais traitements et négligence

Selon la Déclaration des droits des résidents, « Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements. »

- Ce droit a une vaste portée et englobe tout mauvais traitement, quel qu'en soit l'auteur. Il peut s'agir, par exemple, de mauvais traitements physiques ou émotionnels ou d'exploitation financière.

- On peut consulter la politique et les procédures du foyer à ce sujet sur demande.

Déclaration des droits des résidents

« Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel. »

- Le foyer reconnaît que la *Loi* exige une tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence dans les foyers de soins de longue durée.
- Il y a en place des politiques et des procédures pour sensibiliser les gens, assurer la surveillance, signaler une préoccupation ou une plainte, obtenir des conseils et régler les problèmes.
- Il incombe à tous les membres du cercle de soins du résident de respecter les autres.
- La Déclaration des droits des résidents et les Droits et responsabilités des patients de Santé Niagara sont affichés.

Recours minimal à la contention

- La *Loi de 2007 sur les soins de longue durée* exige le recours minimal à la contention.
- Le personnel des unités n'utilise pas de méthodes de contention au lit.
- Les membres de l'équipe interdisciplinaire répondront aux besoins de chaque résident et envisageront des solutions de rechange à la contention.

- Si le besoin d'utiliser la contention dans un fauteuil roulant s'impose, il faut d'abord obtenir le consentement du résident ou de la personne responsable.
- On peut consulter la politique et les procédures du foyer à ce sujet sur demande.

Protection des dénonciateurs

- La *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* encourage le signalement dans les foyers de toute violation ou de toute violation soupçonnée des politiques et des procédures du foyer.
- Elle vise à faire en sorte que les personnes qui font rapport de bonne foi ne subissent pas de représailles.
- Elle assure la conformité avec les dispositions de la *Loi* visant l'obligation de faire rapport.
- On peut consulter la politique et les procédures du foyer à ce sujet sur demande.

Obligation de faire rapport

- Il y a un mécanisme officiel pour signaler les événements indésirables au ministère des Soins de longue durée.
- L'obligation de faire rapport comprend les situations et les actes illégaux qui ont causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident.
- Il faut également faire rapport de la mauvaise utilisation ou du détournement de l'argent d'un résident ou des fonds octroyés par le Ministère.
- Le Ministère donnera suite à tout signalement fait dans le cadre de ce processus ou se rendra sur place.
- La *Loi* stipule que les foyers doivent promouvoir la justice au moyen de la « protection des dénonciateurs ».

Groupes de soutien

- Il peut être difficile d'apprendre à vivre avec la maladie ou le handicap d'un proche.
- Il existe de nombreux groupes de soutien locaux qui peuvent être utiles.
- Vous auriez peut-être intérêt à vous joindre à un groupe. La Société Alzheimer du Canada, Parkinson Canada, la Société canadienne de la sclérose en plaques, le Centre de ressources de la maladie de Huntington et la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC de l'Ontario, entre autres, offrent de tels groupes.

Sécurité des résidents et sécurité de l'immeuble

- Afin d'assurer la sécurité de tous les résidents, toutes les portes extérieures sont dotées d'une alarme, ce qui permet d'éviter les entrées et les sorties non autorisées.
- Il y a un système à code d'accès aux portes principales du foyer.
- Nous demandons aux visiteurs d'utiliser les portes principales pour entrer dans l'immeuble ou en sortir et de ne pas laisser sortir un résident du foyer sans la permission du personnel.
- Les portes avant du foyer sont verrouillées tous les jours entre 22 h 30 et 5 h.
- En cas d'urgence, les membres du personnel dirigeront les gens vers d'autres portes ou escaliers de sortie.
- **Il est interdit aux visiteurs de laisser sortir des résidents à moins d'en avoir reçu l'autorisation d'un membre du personnel.**

Services dentaires

- Nous recommandons à tous les résidents de subir un examen dentaire chaque année.
- Une hygiéniste dentaire indépendante peut fournir ce service. Renseignez-vous auprès de la responsable des programmes.
- Communiquez avec un dentiste ou un denturologue de votre choix pour vous faire faire des dentiers ou les faire regarnir ou ajuster.
- Le denturologue doit étiqueter les dentiers.
- Le coût des soins dentaires est assumé par le résident ou la personne responsable.

Tests diagnostiques et rendez-vous médicaux

- Si le résident doit subir un test diagnostique ou s'il a rendez-vous chez le médecin ou le dentiste, la famille doit s'occuper de son transport et de son accompagnement, ou retenir les services d'un

Évaluation du positionnement (position assise) et des fauteuils roulants

- fournisseur de soins de santé qui convient.
- Certains résidents pourraient avoir besoin d'un fauteuil roulant sur mesure ou d'autres accessoires de mobilité.
- Nous recommandons l'achat d'un fauteuil roulant sur mesure.
- On peut obtenir une aide financière dans le cadre du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels du ministère de la Santé.
- Le personnel de réadaptation peut aider les résidents à présenter les demandes de la sorte.
- Le foyer ne fournit pas de fauteuils roulants pour utilisation à long terme.

Thérapie par les loisirs

- La thérapie par les loisirs vise à rehausser l'aspect récréatif de la vie des résidents grâce à diverses activités, par exemple des activités communautaires, des activités physiques, des groupes sociaux et des divertissements. Des membres du personnel de l'Unité de soins prolongés et de l'Unité de soins de longue durée en lit provisoire offrent des programmes et des activités sept jours sur sept, dont certains en soirée.
- Les membres du personnel affectés aux activités récréatives établissent, avec chaque résident, des relations chaleureuses fondées sur la confiance et le respect, et ce, sans porter de jugements. Ils peuvent ainsi bien comprendre les résidents et les encourager à choisir librement les activités récréatives qui répondent à leurs intérêts.
- Le personnel élabore des programmes récréatifs qui favorisent le plaisir, l'entraide et l'épanouissement personnel; ces programmes permettent aux résidents d'être eux-mêmes et de faire de nouvelles connaissances.
- Le personnel crée un calendrier mensuel qui comporte toutes sortes d'activités en fonction des intérêts des résidents. On y propose des activités spéciales selon les saisons ainsi que des activités familiales qui ont lieu chaque semaine, en soirée, afin d'encourager la participation des familles.
- Dans certains cas, des frais pourraient être exigés.

Bénévoles

- Les bénévoles font plus que travailler — ils rendent notre travail possible.
- Les bénévoles jouent un rôle indispensable dans notre foyer et contribuent à mettre en valeur le talent et les points forts des résidents en collaborant avec le personnel pour offrir aux résidents des occasions de participer pleinement à la vie du foyer et de mener une vie satisfaisante et productive.
- Les bénévoles agrémentent la vie des résidents en donnant un coup de main dans le cadre de nombreux programmes.
- Communiquez avec la responsable des programmes si vous aimeriez faire du bénévolat dans un des domaines suivants : divertissement musical, activités spéciales, artisanat, bibliothèque, coordination de programmes, accompagnement lors de sorties ou activités de collecte de fonds.
- Des services de soins spirituels et religieux sont offerts afin de répondre aux besoins spirituels de

Services de soins spirituels et religieux

- tous les résidents.
- La participation aux programmes spirituels est volontaire.
- Le personnel de l'aumônerie coordonne les ressources communautaires et dresse un horaire de services religieux qui tient compte des principales confessions : services catholiques hebdomadaires et services œcuméniques hebdomadaires.
- Un aumônier est sur place à temps partiel pour offrir un soutien aux résidents et aux familles.

Ordinateur

- Il y a à la bibliothèque un ordinateur à la disposition des résidents.
- Renseignez-vous auprès du personnel des Services récréatifs.

Soins de rétablissement et physiothérapie

- Des services de physiothérapie sont offerts à la demande d'un médecin.
- Le coût est couvert par le ministère de la Santé.
- Les résidents qui travaillent à l'atteinte d'objectifs réalistes voient les assistants en physiothérapie deux ou trois fois par semaine.
- Le physiothérapeute établit le plan de traitement.
- Des séances d'exercice en groupe sont offertes.

Services de laboratoire

- Le personnel du laboratoire de l'emplacement de l'Hôpital de Welland se rend sur place pour réaliser les tests diagnostiques prescrits par les médecins.

Soins des pieds

- Le personnel infirmier assure la prestation des soins des pieds généraux.
- Les résidents à risque, notamment ceux qui sont atteints de diabète, peuvent recevoir les soins d'une infirmière spécialisée en soins des pieds. C'est la famille qui doit prendre les dispositions nécessaires. Ces services sont payés par le résident ou la personne responsable.

Optométrie et audiologie

- Le coût des services fournis par des optométristes ou des audiologistes aux résidents qui ont besoin de lunettes ou d'appareils auditifs incombe au résident ou à la personne responsable.
- C'est le résident ou la personne responsable qui doit organiser les rendez-vous.

Services de buanderie

- Les vêtements des résidents sont lavés sur place.
- Ils sont étiquetés gratuitement.
- La literie et les serviettes sont lavées ailleurs.
- Le résident ou la personne responsable doivent fournir des vêtements et des chaussures convenables qui sont de la bonne taille.
- Les vêtements doivent être lavables et séchables à la machine.
- Nous déconseillons les vêtements de laine ou autres vêtements délicats.
- Achetez des vêtements de la bonne taille ou des vêtements avec ouverture au dos pour faciliter l'habillement.

Téléviseurs et appareils électriques

- Il y a des téléviseurs dans les salons des résidents.
- Si un résident préfère avoir un téléviseur dans sa chambre, la taille maximum permise est de 32 po.
- Les appareils électriques apportés au foyer doivent être inspectés par le personnel du Service d'entretien, qui s'assurera, avant qu'on puisse les utiliser, qu'ils sont homologués CSA.
- Les résidents qui utilisent des appareils radio et des téléviseurs doivent respecter les droits des autres; on pourrait leur demander de porter des écouteurs.

Téléphones

- Nous recommandons l'installation d'une ligne privée dans la chambre des résidents qui font des appels tous les jours.
- C'est au résident ou à la personne responsable d'appeler Bell Canada directement pour faire installer ou transférer une ligne téléphonique.
- Il incombe au résident ou à la personne responsable de payer les frais mensuels.
- Il y a, dans la bibliothèque et les salons, des téléphones à la disposition des résidents et des familles.

Services alimentaires

- Une bonne nutrition et des repas savoureux et appétissants constituent un élément essentiel du service que nous offrons.
- Nous servons aux résidents trois repas par jour et trois collations conformément aux règlements du ministère des Soins de longue durée.
- Nous offrons des choix de menus à l'heure des repas.
- Nous tenons compte des préférences culturelles et les respectons dans la mesure du possible.
- Les régimes thérapeutiques et les suppléments nutritionnels sont préparés selon les directives du médecin ou de la diététiste.
- Des accessoires sont à la disposition des résidents qui en auraient besoin pour manger (p. ex. anneaux pour garder la nourriture à l'intérieur de l'assiette ou tasses et ustensiles spéciaux).
- La diététiste évalue les besoins de tous les résidents à leur admission, puis selon les besoins.
- Nous demandons aux membres de la famille et aux amis de ne pas rendre visite à leur proche dans la salle à manger. Toutefois, un membre de la famille peut aider un résident qui a besoin d'aide pour manger.
- Les visiteurs peuvent acheter un coupon-repas et prendre un repas avec leur proche.
- On peut acheter un coupon-repas au bureau administratif.

Services environnementaux

- L'horaire régulier des tâches d'entretien vise à maintenir un milieu sécuritaire et propre pour les résidents.