

GUIDE DU RÉSIDENT

Caring... beyond the moment
Au-delà des soins présents



SERVICE | INTEGRITY | DIGNITY | EXCELLENCE

Villa St. Joseph
1250 rue South Bay
Sudbury, ON P3E
6L9
(705) 674-4447

Villa St. Gabriel
4690 route régionale 15
Chelmsford, ON
P0M 1L0
(705) 590-2580

Foyer St. Joseph
3 rue Main
Gore Bay, ON P0P
1H0
(705) 282-2007

Table des Matières

Section 1 – Introduction 5

Section 2 – À propos de nous 6
Notre Histoire 6
Nos Orientations Stratégiques 7
Nos Valeurs 8
Notre Philosophie des Soins 10
Fondation Saint-Joseph de Sudbury 11

Section 3 – Engagement Envers la Qualité 12
Accréditation 12
Préoccupations et Plaintes 12
Idées, Suggestions et Compliments 14
Conseils et Comités 15
Conseil des résidents 15
Conseil des familles 15
Comité de l'alimentation 16
Prise de Décision éthique 16
Informations personnelles sur la santé et protection de la vie privée 16
Accessibilité 19
Normes de performance 20

Section 4 – Droits des résidents 23

Section 5 – Admission et sortie 27
Options d'hébergement et tarifs 27
Accords et consentements 29
Conférences de soins 29
Directives avancées en matière de soins de santé 30
Chambres de résidents 30
Vêtements 32
Liste de vêtements suggérés pour les nouveaux résidents 32
Étiquetage 32
Blanchisserie 32
Congés 33
Décharge 34

Section 6 – Santé et sécurité 35
Sécurité et sûreté 35
Politique de moindre contrainte 35
Système de sonnette d'appel 35
Alerte à l'itinérance 35
Accès restreint après les heures de travail 35

Table des Matières

Caméras de sécurité ……..…… 36
Préparation aux situations d'urgence ……... 36
Codes d'urgence …… 36
Sécurité incendie ……..…… 36
Formation du personnel et exercices ……..…… 37
Prévention des incendies ……..……... 37
Que faire si vous découvrez un incendie? ……...…… 38
Que faire si vous entendez une alarme incendie? …… 38
Tolérance zéro pour les abus et la négligence ……..…….. 39
Contrôle des infections - Voir l'annexe A…… 40

Section 7 – Informations importantes sur la prise de décision par substitution … 41

Section 8 – Autres informations importantes ……...…… 44
Visiteurs …… 44
Environnement exempt d'odeurs ……..…… 44
Installations sans fumée ……..…… 44
Parking ……. 44
Consommation d'alcool …… 44
Cadeaux, faveurs et autres avantages ……..…… 45
Téléphones portables …… 45
Photos et vidéos ..……..…… 45
Prestataires de soins privés ……...…….. 46
Niveaux de bruit …… 46

Section 9 – Services …… 47

Section 10 – Principaux Contacts ……..…… 55

BIENVENUE!

Au nom de notre personnel et de nos bénévoles, j'ai le plaisir de vous souhaiter la bienvenue dans votre nouvelle maison!

La transition vers un foyer de soins de longue durée peut être une expérience stressante et accablante pour les nouveaux résidents et les membres de leur famille. Nous avons créé ce manuel pour vous aider dans vos premiers jours et semaines. J'espère qu'il vous sera utile. Si vous avez des questions sur le contenu de ce manuel ou sur toute autre chose liée à notre organisation, j'espère que vous vous sentirez à l'aise pour parler à n'importe quel membre de notre équipe. Nous sommes tous là pour vous servir et vous soutenir.

Nous sommes impatients de faire votre connaissance et celle de vos proches. Nos valeurs fondamentales sont la dignité, l'excellence, le service et l'intégrité, et nous sommes convaincus que vous les verrez à l'œuvre. L'ensemble de notre personnel travaille en étroite collaboration pour vous fournir des soins de qualité dans un environnement sûr, confortable et favorable. Notre personnel soignant est présent vingt-quatre heures sur vingt-quatre pour veiller à ce que vous receviez le soutien dont vous avez besoin, tout en préservant votre indépendance et en enrichissant votre qualité de vie. Nous voulons que vous profitiez de votre nouvelle maison et espérons que vous profiterez des nombreuses activités de loisirs et de bien-être que nous vous proposons.

Pour ce faire, nous vous encourageons à vous impliquer autant que possible dans vos soins et nous vous invitons à faire participer les membres de votre famille à votre santé, à votre bien-être et à vos soins.

Nous prenons très au sérieux la confiance que vous nous accordez en matière de soins et d'assistance. Nous nous engageons à nous efforcer en permanence de répondre à vos besoins et à dépasser vos attentes, tout en perpétuant la tradition "Prendre soin... au-delà du moment présent".

Cordialement,



Kari Gervais

Président / Directeur général
Centre de santé St. Joseph



Jaime Lynn Kalmikov
Administrateur,
Foyer St-Joseph



Francine Dorion

Administrateur,
Villa Saint-Joseph



Roxanne Lachapelle

Administrateur,
Villa St. Gabriel

Section 2 – À propos de nous

NOTRE HISTOIRE

L'histoire des Soeurs de Saint-Joseph de Sault-Sainte-Marie et de leur participation aux soins de santé dans le nord de l'Ontario remonte à 1884, lorsque les Soeurs de Saint-Joseph de Toronto ont ouvert un hôpital à Thunder Bay. Cet hôpital fondateur, d'abord hébergé dans le couvent puis plus tard dans un bâtiment propre, a été créé pour répondre aux besoins de l'époque - soigner les personnes blessées lors de la construction du chemin de fer. C'est ainsi qu'a débuté une tradition de soins et d'excellence.

Beaucoup de choses ont changé depuis! Alors que les premiers hôpitaux étaient dotés de sœurs et de quelques infirmières laïques, les centres de santé d'aujourd'hui sont dotés de laïcs et de quelques sœurs. Les Sœurs de Saint-Joseph de Sault-Sainte-Marie ont répondu à la demande de soins de santé dans les villes du nord de l'Ontario en construisant et en parrainant des hôpitaux. De nombreuses personnes se sont jointes aux sœurs dans ce ministère de guérison.

Depuis sa création en 1950, l'Hôpital général de Sudbury du Cœur immaculé de Marie, situé sur la rue Paris, plus récemment connu sous le nom de Centre de santé St-Joseph (CSJS), a graduellement pris de l'expansion afin d'offrir une gamme complète de services de soins de santé à notre communauté.

La Loi sur les économies et la restructuration (1996) du gouvernement de l'Ontario a modifié le rôle du Centre de santé St-Joseph. Elle a également donné l'occasion au Conseil d'administration, sous le parrainage de la Catholic Health Corporation of Ontario, de rechercher les besoins non satisfaits en matière de services de santé dans la région de Sudbury. L'un des résultats de ce processus a été l'engagement du conseil d'administration du Centre de santé St-Joseph à construire la Villa St-Joseph (SJV) en 2003, le Centre de soins continus St-Joseph (SJCCC) en 2009 et la Villa St-Gabriel (VSGV) à Chelmsford en 2011.

L'objectif de notre organisme est d'offrir des services dans la région de Sudbury qui nourrissent le corps, l'esprit et l'âme de toutes les personnes desservies à différentes étapes de leur parcours de vie. Selon leurs besoins, les personnes desservies reçoivent divers degrés de soins, d'aide et de services visant à maximiser leur qualité de vie. Notre philosophie de soins respecte les besoins individuels tout en encourageant l'indépendance dans les activités de la vie quotidienne.

Nous sommes fiers de notre réputation de leader en matière de dignité, d'excellence, de service et d'intégrité dans le domaine des soins de longue durée et des soins continus, dans la tradition du "Caring... beyond the moment".

NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Notre vision et notre mission sont clairement définies et ces engagements se reflètent dans les cinq objectifs de notre plan stratégique d'entreprise.



NOS VALEURS

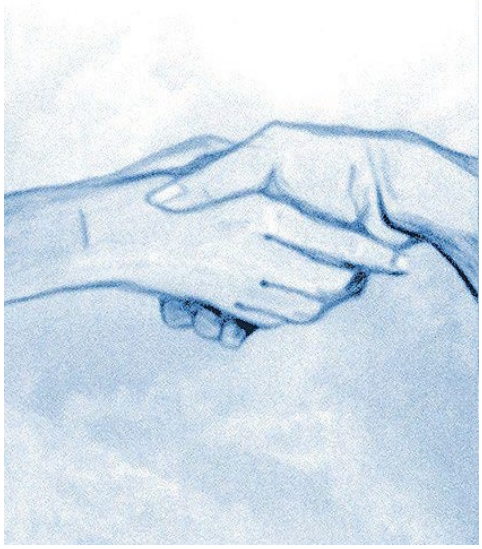
Nous avons identifié quatre valeurs fondamentales qui guident notre comportement, notre éthique de travail et notre prise de décision. Notre acronyme S.I.D.E. désigne ces quatre valeurs fondamentales : Service, Intégrité, Dignité et Excellence. Nous attendons de tous les employés qu'ils soient "sur leur S.I.D.E." lorsqu'ils sont au service de nos résidents et de nos patients.



Le service

- Nous répondons aux besoins de la personne dans son ensemble - corps, âme et esprit.
- Nous favorisons un environnement caractérisé par l'hospitalité, la confiance et l'esprit de communauté.
- Nous concevons nos systèmes organisationnels de manière à ce qu'ils répondent aux besoins des personnes que nous servons.
- Nous utilisons nos ressources pour répondre de manière responsable aux besoins de la société en matière de santé.
- Nous sommes stimulés par une atmosphère de bienveillance, de respect mutuel et de compassion pour trouver de meilleures façons de servir.

Intégrité



- Nous agissons de manière éthique, en faisant preuve d'honnêteté, d'équité, de vérité et de confidentialité.
- Nous reconnaissons que les intérêts individuels, institutionnels et sociétaux sont souvent en tension. Nous nous efforçons de discerner comment le bien de l'ensemble peut être mieux servi par la collaboration.
- Nous créons un environnement de travail qui favorise le respect, le libre échange d'idées, le dévouement, la responsabilité, l'innovation et le travail d'équipe.
- Nous travaillons ensemble dans un esprit de soutien mutuel pour mener à bien notre mission d'assistance.

Dignité



- Nous croyons que toute la création doit être respectée et que la vie est sacrée à chaque instant.
- Nous faisons preuve de bienveillance et respectons la bonté de chacun.
- Nous respectons la dignité et la valeur inhérentes à chaque individu.
- Nous communiquons ouvertement les uns avec les autres et fournissons un retour d'information honnête.
- Nous défendons les besoins des personnes les plus faibles et les plus vulnérables de notre communauté.

L'excellence



- Nous recherchons l'excellence dans la prise en charge de l'ensemble de la personne.
- Nous travaillons ensemble pour optimiser nos ressources et offrir un environnement sûr.
- Nous mesurons et nous efforçons d'améliorer continuellement la qualité dans tout ce que nous faisons.
- Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils rendent compte de l'excellence de leurs performances et qu'ils respectent les normes professionnelles et organisationnelles.

Notre programme "Caring...beyond the moment" se concentre sur l'excellence des services offerts à nos résidents. Tout ce que nous faisons chaque jour, à chaque poste et dans chacune de nos organisations, témoigne de notre dévouement à l'égard de ceux que nous servons.

NOTRE PHILOSOPHIE DES SOINS

Les soins dispensés dans nos établissements sont fondés sur la tradition judéo-chrétienne et sur la croyance en la dignité de chaque personne.

Soins de santé
Nous croyons que les soins de santé sont l'un des ministères essentiels du christianisme et de l'Église catholique. Elle concerne les personnes qui luttent contre les limites de la condition humaine tout en cherchant à être entières.

Le ministère
Nous croyons qu'à travers son ministère, le pouvoir de guérison de Dieu continue de toucher la vie des personnes qui souffrent.

L'amour guérisseur
Nous croyons que tous ceux qui participent à notre ministère de la santé sont appelés à exprimer l'amour du Créateur en se souciant les uns des autres et des personnes qu'ils servent.

Respect de la vie
Nous croyons que toute la création doit être respectée et que la vie est sacrée à chaque instant.

Unicité de la vie
Nous croyons que Dieu a créé toutes les personnes avec une égale dignité et que, par conséquent, dans notre ministère de la santé, nous respectons le caractère unique de chaque personne. Ces valeurs s'expriment dans un environnement de soins et de guérison.

Atténuation de la souffrance
Nous pensons que si la souffrance fait partie de toute vie humaine, elle doit être atténuée dans la mesure du possible. Pour ce faire, nous soutenons les malades, leurs familles et leurs amis avec amour, compassion et attention.

Soutien aux mourants
Nous croyons que la mort n'est pas la fin de la vie, mais plutôt une transition vers une nouvelle vie avec Dieu. Nous aidons les mourants à vivre ce moment dans la dignité et la paix. Nous soutenons la famille et les amis avec compassion.

Bien-être et vieillissement sur place
Nous pensons que la qualité de vie est primordiale. Nous nous efforçons de préserver l'indépendance de nos résidents et leur droit de prendre des décisions concernant les activités auxquelles ils continuent de participer, ce qui englobe les aspects spirituels, émotionnels, physiques, culturels, intellectuels et sociaux de la vie. Nous croyons au traitement respectueux des personnes desservies et de leur appartenance. Nous reconnaissons les personnes desservies et leurs familles comme des partenaires dans les soins.

FONDATION ST. LA FONDATION SAINT-JOSEPH DE SUDBURY

La Fondation Saint-Joseph de Sudbury a été fondée en 1998 pour financer les bonnes œuvres des Soeurs de Saint-Joseph de Sault-Sainte-Marie dans le district de Sudbury. Les fonds recueillis dans le Grand Sudbury servent à financer les initiatives du Centre de santé St-Joseph dans notre ville. En appuyant les soins de santé catholiques dans notre communauté, la Fondation met l'accent sur les qualités de compassion, de dignité humaine et de responsabilité sociale.

Les fonds recueillis par la Fondation au moyen de dons et d'événements spéciaux permettent d'offrir des articles et des programmes qui ne sont pas couverts par le financement gouvernemental ou les revenus d'exploitation, mais qui améliorent grandement la qualité de vie de nos résidents. Les dons à la St. Joseph's Foundation sont acceptés avec gratitude au bureau de la réception.

St. Joseph's Foundation
of Sudbury

Section 3 – Engagement en faveur de la qualité

ACCREDITATION

Pour témoigner de notre engagement en faveur de la qualité, nos organisations se sont engagées à obtenir une accréditation permanente par l'intermédiaire de CARF International. L'accréditation est un processus qui consiste à comparer les services et les pratiques d'une organisation à un ensemble de normes internationales. Cette comparaison est effectuée par un organisme d'accréditation indépendant et à but non lucratif dans le domaine de la santé et des services sociaux. Les organisations dont les services et les pratiques répondent aux normes internationales sont officiellement reconnues comme "accréditées".

Si vous avez des questions sur l'amélioration de la qualité, contactez le planificateur de la qualité et des risques.

PRÉOCCUPATIONS ET PLAINTES

La politique de l'établissement en matière de "préoccupations - plaintes" est affichée publiquement.
Une copie papier de cette politique vous sera remise avec le présent manuel, mais vous en trouverez un résumé ci-dessous.

Comment vous ou votre famille pouvez exprimer vos préoccupations et/ou déposer une plainte
Nous vous encourageons à exprimer vos préoccupations ou à déposer une plainte de l'une des manières suivantes :

1. En déposant une plainte écrite.
    - Vous pouvez le faire par lettre ou en déposant une note dans la boîte à suggestions située sur la place de la ville ; ou
2. En adressant une plainte verbale au responsable du service concerné, qui prendra les mesures appropriées et/ou mènera une enquête en fonction de la plainte.
3. Vous pouvez également communiquer avec l'administrateur, soit verbalement, soit par écrit.

Villa St. Joseph	Villa St. Gabriel	Foyer St. Joseph
Francine Dorion 1250 Southbay Rd. Sudbury, ON P3E 6L9 (705) 674-4447 poste 2134	Roxanne Lachapelle 4690 Rue Regional15 Chelmsford, ON P0M 1L0 (705) 590-2580 poste 3337	Jaime-Lynn Kalmikov 3 Rue Main Gore Bay, ON P0P 1H0 (705) 282-2007 poste 222

Staff members are not allowed to discourage you from submitting your ideas, concerns or complaints.

<u>Comment la Villa répond aux préoccupations et aux plaintes</u>
Vous pouvez vous attendre à une réponse rapide et professionnelle à toutes les idées, plaintes et préoccupations. Le responsable du service le plus approprié examinera le retour d'information et y donnera suite dans un délai de 10 jours ouvrables (souvent bien plus tôt que cela).

À noter:
Dès réception d'une plainte faisant état d'un préjudice ou d'un risque de préjudice pour un ou plusieurs résidents, y compris, mais sans s'y limiter, d'un préjudice physique, ou d'une plainte liée au fonctionnement du foyer de soins de longue durée, une enquête sera ouverte et le ministère de la santé et des soins de longue durée en sera informé.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont une préoccupation ou une plainte a été traitée:
Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre problème a été traité, vous pouvez contacter le directeur de la Direction des inspections des soins de longue durée. Les numéros de téléphone sont indiqués ci-dessous et sont également affichés sur les tableaux d'affichage des informations destinées aux résidents.

Directeur
Direction de l'inspection des soins de longue durée
Division des opérations de soins de longue durée
119, rue King Ouest, 11e étage
Hamilton, ON L8P 4Y7

ou

Ligne de soutien et d'action pour les familles des foyers de soins de longue durée : 1-866-434-0144 (sans frais)

Si le plaignant a déjà contacté directement le foyer et la Long-Term Care Family Support and Action line et qu'il n'est pas parvenu à une résolution satisfaisante, il peut s'adresser au Patient Ombudsman :
en ligne à l'adresse suivante : https://www.patientombudsman.ca/Complaints/Make-a-complaint/Submit-Complaint
En appelant le 1-888-321-0339 (sans frais) ou le 416-597-0339 (à Toronto)
TTY : 416-597-5371

Bureau du L'Ombudsmande l'Ontario

Pourquoi déposer une plainte

En Ontario, les francophones ont le droit d'être servis en français par les bureaux centraux des institutions et organismes gouvernementaux et dans les régions désignées. La plainte est un moyen direct par lequel vous pouvez, en tant que membre du public, exprimer votre mécontentement ou votre inquiétude quant à l'absence de services en français ou à la fourniture de services en français de mauvaise qualité. Cela peut concerner

- Votre carte d'assurance maladie, votre permis de conduire, votre acte de naissance, etc.
- Un service qui ne répond pas adéquatement aux besoins du public francophone:
- d'un service qui n'existe pas.

Vous pouvez déposer une plainte à tout moment, quelle que soit la situation dans laquelle vous estimez que votre droit d'être servi en français n'a pas été respecté.

Comment déposer une plainte

- Par écrit ou en personne (soit en prenant rendez-vous, soit en vous présentant sur place):

Unité des services en français,
800 Bay Street, Suite 402,
Toronto ON,
M5S 3A9

- **Sans frais (en Ontario seulement):** 1-866-246-5262
- **Téléphone:** 416-847-1515 416-847-1515
- **ATS (téléscripteur):** 416-640-0093
- **Télécopieur:** 416-847-1520
- **Courriel:** flsc-csf@ombudsman.on.ca
- **Formulaire de plainte en ligne:**

https://www.ombudsman.on.ca/have-a-complaint/make-a-complaint/complaint-form-french-language-services

IDÉES, SUGGESTIONS ET COMPLIMENTS

Comment vous et votre famille pouvez partager vos idées ou faire des suggestions

Vous, votre représentant ou vos visiteurs pouvez faire part de vos suggestions/idées et de vos compliments de la manière suivante :

1. Sous la forme d'un document "écrit" qui peut être déposé dans la boîte à suggestions située sur la place de la ville, ou envoyé par courrier à l'établissement;
2. En remplissant la brochure "We Care What You Think" et en la déposant dans la boîte à suggestions ou en l'envoyant par la poste à l'établissement;
3. En discutant de leurs idées communes ou collectives avec le conseil des résidents ou le conseil des familles ;
4. En personne, en s'adressant à un membre du personnel qui transmettra la personne au responsable du service concerné ; ou
5. Par le biais des enquêtes de satisfaction des résidents et des familles.

CONSEILS ET COMITÉS

Conseil des résidents

La Villa dispose d'un Conseil des résidents. Ce conseil, qui est composé de résidents vivant à la Villa, se réunit tous les mois et un personnel de soutien est nommé par le conseil. Les parents des résidents et d'autres personnes ressources n'assistent aux réunions qu'à l'invitation du conseil.

L'objectif du conseil des résidents est le suivant :

- Fournir aux résidents un forum leur permettant de s'exprimer et de défendre leurs intérêts collectifs en ce qui concerne les activités de la Villa ;
- Permettre aux résidents de s'exprimer sur les décisions qui les concernent et sur leur qualité de vie à la Villa ;
- Établir une communication bilatérale entre les résidents et le personnel de la Villa, et mettre en place un mécanisme formel par lequel les préoccupations du Conseil des résidents sont communiquées à l'administration en vue d'une intervention et d'une résolution ; et
- Promouvoir et encourager les activités visant à fournir des soins de qualité et à améliorer la qualité de vie des résidents.

Les résidents ayant des préoccupations individuelles spécifiques doivent s'adresser directement au personnel de la Villa et/ou à l'administration.

Le bureau du Conseil des résidents est élu chaque année par les participants au Conseil. Le procès-verbal de la dernière réunion est affiché publiquement sur la place de la ville et des forums ouverts sont organisés si nécessaire pour solliciter d'autres contributions de la part des résidents.

Pour plus d'informations sur le conseil des résidents, veuillez contacter les coordinateurs des programmes et des admissions sur place.

Conseil des familles

La Villa dispose également d'un conseil de famille. Ce conseil, qui est un groupe autonome dirigé par les familles, se réunit tous les mois et est assisté, le cas échéant, par l'assistante sociale.

L'objectif du conseil de famille est de

- Permettre aux familles de se soutenir et de s'encourager mutuellement;
- Aider les familles à s'informer sur le fonctionnement, les politiques et les règles de la Villa;
- d'offrir aux familles la possibilité d'exprimer leurs préoccupations collectives; et,

- permettre aux familles et à l'administration de former un partenariat positif visant à améliorer les soins aux résidents.

Le bureau du Conseil des familles est élu chaque année par les participants au Conseil. Le procès-verbal de la dernière réunion est affiché publiquement sur la place publique et des forums ouverts sont organisés si nécessaire pour solliciter d'autres contributions des familles.

À noter:
Les membres des familles qui ont des préoccupations individuelles spécifiques doivent s'adresser au personnel de la Villa et/ou à l'administration.

Pour plus d'informations sur le Conseil des familles, veuillez contacter l'assistante sociale sur place.

Comité de l'alimentation

Le comité de l'alimentation est un forum qui permet aux résidents et aux familles de faire part de leurs commentaires sur la qualité du service des repas. Il permet également de communiquer avec les résidents et les familles au sujet des nouveaux menus et des initiatives visant à améliorer l'expérience des repas.

Pour toute question concernant ce comité, veuillez vous adresser à notre responsable des services alimentaires.

LA PRISE DE DÉCISION ÉTHIQUE

L'étude de l'éthique porte sur la manière dont un individu ou une organisation utilise ses valeurs pour répondre à des décisions morales difficiles. Elle s'intéresse aux normes du bien et du mal en ce qui concerne les valeurs et les comportements entre les personnes.

Il n'est pas facile de prendre des décisions éthiques. Nous pensons que les résidents, les familles et le personnel ont le droit de soulever des questions éthiques pour en discuter. Nous utilisons le Guide d'éthique de la santé de l'Alliance catholique pour la santé au Canada comme ressource pour la réflexion éthique. Le cadre de discernement éthique du guide sert de modèle pour prendre une décision éthique par le biais d'une coopération et d'une réflexion légitimes.

INFORMATIONS PERSONNELLES SUR LA SANTÉ ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Afin de répondre à vos besoins et de bien vous servir, l'organisation a besoin de connaître des informations personnelles sur votre santé.

Nous recueillons ces informations directement auprès de vous ou d'une personne agissant en votre nom. Les informations personnelles sur la santé sont des informations verbales, écrites ou électroniques sur vous, votre santé ou vos antécédents en matière de soins de santé. Elles comprennent votre nom, votre date de naissance, votre adresse, votre numéro de téléphone et le numéro de votre carte de santé. Il peut également s'agir de tests, d'informations sur les traitements et les soins, ainsi que d'informations personnelles et familiales.

La Loi Sur La Protection Des Renseignements Personnels Sur La Santé – LPRPS (Personal Health Information Protection Act - PHIPA) est une loi qui protège vos renseignements personnels sur la santé. Cette loi nous oblige à conserver ces informations en toute sécurité et vous donne certains droits et choix quant à la manière dont nous les utilisons et les partageons. Vous trouverez de plus amples informations sur la PHIPA à l'adresse suivante: https://www.ontario.ca/laws/statute/04p03

Vous êtes présumé capable de prendre vos propres décisions concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos informations de santé personnelles. En règle générale, le consentement est nécessaire pour collecter, utiliser ou divulguer vos informations de santé personnelles. Vous êtes capable de consentir si vous êtes en mesure de comprendre les informations pertinentes pour décider de consentir ou non à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos informations personnelles sur la santé et d'apprécier les conséquences raisonnablement prévisibles du fait de donner, de ne pas donner, de refuser ou de retirer votre consentement.

Si vous avez été jugé incapable de donner votre consentement, la LPRPS autorise un mandataire spécial à prendre une décision en votre nom. Votre mandataire spécial ne peut pas faire de demandes relatives à vos renseignements personnels sur la santé à moins que vous n'ayez été jugé incapable de donner votre consentement. Vous pouvez toutefois donner votre consentement à tout moment pour que vos informations personnelles sur la santé soient partagées avec lui si vous en êtes capable.

Nous disposons de politiques et de procédures qui protègent vos informations personnelles sur la santé contre le vol, la perte, l'accès non autorisé, la copie, la modification, l'utilisation, la divulgation et l'élimination. Vous pouvez demander une copie de ces politiques.

Nous formons également notre personnel à la protection de la vie privée et aux responsabilités qui lui incombent en vertu de la *LPRPS*.

Vos informations sont utilisées et partagées par les personnes qui travaillent en notre nom pour:

- Prendre des décisions concernant les soins et le soutien dont vous avez besoin et vous les fournir;

- Améliorer nos programmes et nos services et les rendre plus efficaces;
- répondre aux exigences légales et réglementaires
- soutenir nos activités éducatives; et
- obtenir le paiement de votre traitement et de vos soins.

Vos informations personnelles sur la santé sont partagées, sur la base du besoin de savoir, entre les médecins, les infirmières, les assistants personnels et les autres membres de l'équipe qui vous fournissent des soins de santé et de l'assistance. Elles peuvent également être communiquées aux membres de votre famille (avec votre consentement), à d'autres prestataires de soins de santé dans le cadre de votre prise en charge, à des organismes de réglementation sanitaire, aux autorités publiques autorisées et requises par la loi (par exemple, la santé publique, pour le suivi des infections), à des organismes gouvernementaux (par exemple, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail) ou à votre assureur privé afin d'obtenir le paiement de votre traitement (avec votre consentement).

Vous (ou une personne qui peut légalement agir en votre nom) avez le droit de:

- De consulter et d'obtenir une copie de vos renseignements personnels sur la santé;
- De nous demander de corriger les informations personnelles sur la santé que vous estimez inexactes ou incomplètes;
- De nous demander de ne pas communiquer vos informations personnelles sur la santé à d'autres prestataires de soins de santé;
- Être informé en cas de perte, de vol ou d'accès inapproprié à vos informations ;
- Retirer ou limiter votre consentement quant à la manière dont nous utilisons ou partageons vos informations avec d'autres personnes; et,
- Poser des questions ou exprimer des inquiétudes sur la manière dont nous gérons vos informations personnelles sur la santé.

L'organisation dispose de 30 jours calendaires pour répondre aux demandes d'accès aux informations personnelles sur la santé. Pour plus d'informations sur la manière dont vous (ou une personne qui peut légalement agir en votre nom) pouvez consulter ou demander des copies de vos informations personnelles sur la santé, veuillez vous référer à nos politiques "*Demandes d'accès aux informations personnelles sur la santé*" et "*Divulgation des informations personnelles sur la santé*". Des copies sont disponibles sur demande.

Vous (ou une personne qui peut légalement agir en votre nom) avez le droit de choisir si nous devons partager:

- Vos coordonnées et l'endroit où vous vous trouvez dans l'établissement avec les visiteurs ou les personnes qui appellent;
- Votre nom et l'endroit où vous vous trouvez dans l'établissement avec le clergé (si vous nous avez donné des informations sur votre religion); et

- Votre nom et vos coordonnées avec notre fondation, afin qu'elle puisse collecter des fonds pour améliorer nos installations, nos services et nos programmes.

Remarque: nous partons du principe que nous sommes autorisés à partager vos informations avec le clergé et la Fondation, sauf si vous nous demandez de ne pas le faire. Une occasion formelle de le faire vous est offerte lors de votre admission. Vous pouvez exprimer vos souhaits à tout autre moment en contactant notre Responsable de la Protection de la Vie Privée.

Note: Il existe certaines exceptions à ces droits. Pour plus de détails, veuillez lire la brochure sur la protection de la vie privée qui se trouve dans le hall d'accueil le plus proche ou contacter le responsable de la protection de la vie privée.

Si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant nos pratiques en matière de protection de la vie privée, veuillez contacter le responsable de la protection de la vie privée:

Responsable de la protection de la vie privée (Privacy Officer)
(705) 674-2846, poste 2139
privacy@sjsudbury.com

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur vos droits en matière de protection de la vie privée ou si vous estimez que nous n'avons pas été en mesure de répondre à vos préoccupations concernant nos pratiques en matière de protection de la vie privée et que vous souhaitez déposer une plainte, veuillez contacter:

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario
2, rue Bloor Est, bureau 1400
Toronto, ON M4W 1A8
1-800-387-0073
www.ipc.on.ca

ACCESSIBILITÉ

Nous nous engageons à:

- L'amélioration continue de l'accès aux installations, aux politiques, aux programmes, aux pratiques et aux services pour les résidents et les membres de leur famille, le personnel, les professionnels de la santé, les bénévoles et les membres de la communauté ;
- La participation des personnes handicapées ou des agences identifiées qui aident ces personnes handicapées à l'élaboration et à la révision de nos plans d'accessibilité;
- veiller à ce que les règlements et les politiques des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée soient conformes aux principes d'accessibilité ; et

- la fourniture de services de qualité à tous les résidents, aux membres de leur famille et aux membres de la communauté souffrant d'un handicap.

Plan d'Accessibilité

Notre comité consultatif sur l'accessibilité a élaboré un plan d'accessibilité pour veiller à ce que tous nos établissements respectent ces engagements. Le plan d'accessibilité est disponible sur notre site web à l'adresse suivante: www.sjsudbury.com.

Nos plans annuels mettront en œuvre des mesures, des politiques, des pratiques ou d'autres exigences pour l'identification et l'élimination des obstacles en ce qui concerne les biens, les services, les installations, l'hébergement, l'emploi, les bâtiments, les structures, les locaux ou toute autre chose prescrite par le règlement de l'Ontario 429/07 et la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

NORMES DE PERFORMANCE

Lorsque nos directeurs et notre personnel ont élaboré nos normes de performance, nous nous sommes naturellement concentrés sur vos soins et sur la manière dont nous démontrons notre engagement à l'égard de l'excellence des services.

Nous avons également beaucoup réfléchi à la manière dont nous nous traitons les uns les autres et au fait que le respect mutuel est essentiel pour vivre nos valeurs de service, d'intégrité, de dignité et d'excellence. Nous comprenons l'importance de la courtoisie dans nos échanges quotidiens avec vous et entre nous, et nous respectons la règle d'or qui consiste à traiter les autres comme nous aimerions être traités nous-mêmes.

Lors de l'élaboration des normes de performance, nous avons identifié ce que nous appelons les "éléments non négociables" pour le personnel dans notre environnement de travail. Ces éléments non négociables sont ce que nous attendons de chacun, tout le temps. Les voici:

- Nous disons "s'il vous plaît" et "merci";
- Nous reconnaissons les autres en établissant un contact visuel et en nous adressant à eux par leur nom si possible;
- Nous tenons les portes ouvertes les uns pour les autres;
- Nous nous abstenons d'utiliser des téléphones portables et d'autres appareils de communication pendant notre service et/ou dans les espaces communs de l'établissement;
- Nous donnons suite aux demandes dans les 48 heures;
- Nous nous efforçons d'être ponctuels; et
- Nous gérons, ce qui signifie que nous nous soutenons les uns les autres, que nous parlons de manière positive et que nous sommes responsables.

Traduit avec www.DeepL.com/Translator (version gratuite)



PERFORMANCE STANDARDS

SERVICE
INTÉGRITÉ
DIGNITÉ
EXCELLENCE

Les établissements suivants : Centre de santé St. Joseph, Villa St. Joseph, Villa St. Gabriel, Foyer St. Joseph et Centre de soins continus St. Joseph, sont tous engagés envers les valeurs de service, d'intégrité, de dignité et d'excellence.

Afin de soutenir notre mission, chaque personne est tenue de respecter les normes de rendement suivantes.

Villa St. Joseph



Villa St.Gabriel Villa



Centre de soins continus St. Joseph



Foyer St. Joseph



SUR L'ATTITUDE

Nous nous engageons à:

- Faire preuve de courtoisie en utilisant des expressions comme «s'il vous plaît » et « merci »
- Sourire lors de nos interactions avec les autres
- Adopter une attitude positive et décourager la négativité
- Avoir du plaisir au travail

SUR L`APPARENCE

Nous nous engageons à:

- Respecter le code vestimentaire et maintenir une apparence soignée
- Porter notre carte d'identité (badge nominatif)
- Maintenir une bonne hygiène personnelle
- Respecter la politique sans parfum

SUR L'ENGAGEMENT ENVERS LES COLLEGUES

Nous nous engageons à:

- Respecter nos horaires de travail prévus
- Respecter nos collègues et leurs opinions
- Reconnaître positivement la performance des autres et partager nos connaissances
- Laisser nos préoccupations personnelles à la maison

SUR LA COMMUNICATION

Nous nous engageons à:

- Être ouverts, honnêtes, ponctuels et clairs dans nos communications
- Aborder les situations de façon polie, professionnelle et appropriée
- Écouter attentivement les autres et demander des précisions au besoin
- Être conscients de notre communication non verbale, notamment le contact visuel et le langage corporel

SUR LA CONFIDENTIALITÉ

Nous nous engageons à:

- Nous rappeler que nous avons l'obligation légale et éthique de préserver la confidentialité
- Éviter de discuter des résidents/patients dans les lieux publics, à l'extérieur du milieu de travail ou sur les médias sociaux.
- Veiller à ce que les conversations aient lieu dans un environnement approprié et ne partager l'information qu'au besoin
- Protéger les renseignements confidentiels dans nos espaces de travail, verrouiller nos ordinateurs et ranger les dossiers dans des classeurs verrouillés

SUR L'ÉTIQUETTE

Nous nous engageons à:

- Saluer et reconnaître toutes les personnes avec lesquelles nous entrons en contact
- Toujours faire preuve de respect envers les autres
- Tenir les portes ouvertes lorsque cela est possible
- et raisonnable
- Traiter les autres comme nous aimerions être traités
- Éviter l'utilisation des téléphones cellulaires et autres appareils électroniques dans les aires publiques



SUR LA CONFIDENTIALITÉ

Nous nous engageons à:

- Frapper avant d'entrer
- Toujours utiliser des rideaux et des portes de confidentialité afin d'assurer la
- dignité du résident/patient
- Divulguer les renseignements du résident/patient uniquement aux personnes concernées et lorsque nécessaire pour offrir des soins au résident/patient
- Se rappeler que la vie privée est un droit fondamental

SUR LES APPELS DES RÉSIDENTS ET DES PATIENTS

Nous nous engageons à:

- Répondre à tous les appels rapidement
- Répondre à tous les appels de manière professionnelle et amicale
- Se rappeler que tout le personnel est responsable de répondre aux besoins des personnes que nous servons
- Prioriser les appels au besoin et réduire les temps d'attente des résidents/patients

SUR L`ATTENTE

Nous nous engageons à:

- Respecter les rendez-vous et être ponctuels
- Fournir un délai d'attente et faire un suivi si celui-ci est plus long que prévu
- Faire le suivi de toutes les demandes dans un délai de 48 heures
- Se rappeler que le temps de chacun est également important

SUR LA SENSIBILISATION A LA SÉCURITÉ

Nous nous engageons à:

- Signaler immédiatement tout danger ou risque potentiel
- Être conscients des limites et capacités des résidents/ patients
- Corriger les conditions dangereuses ou non sécuritaires
- Assumer la responsabilité de la sécurité dans tous les secteurs

SUR LA PRÉVENTION DE LA VIOLENCE

Nous nous engageons à:

- Résoudre les différends de façon respectueuse et en temps opportun
- Décourager l'intimidation, les provocations, les menaces et le harcèlement
- Signaler toute préoccupation ou tout conflit existant ou potentiel
- Nous tenir mutuellement responsables de la sécurité de tous

SUR LE SENTIMENT D'APPARTENANCE ET DE RESPONSABILITÉ

Nous nous engageons à:

- Être fiers de notre travail
- Assumer la responsabilité de nos actions et de nos décisions
- Assumer la responsabilité de la propreté de notre milieu de travail
- Faire de notre lieu de travail un environnement accueillant, comme une deuxième maison
- Partager nos idées d'amélioration et donner suite aux commentaires reçus

Section 4 – Charte des Droits des Résidents

En Ontario, les établissements de soins de longue durée comme le nôtre doivent respecter une loi appelée Loi de 2021 sur l'adaptation des soins de longue durée (ASLD). Cette loi comprend une Charte des droits des résidents et stipule que ces droits doivent être affichés publiquement dans l'établissement, communiqués à tous les résidents lors de leur admission et communiqués aux résidents de façon continue par la suite.

La charte des droits des résidents renforce le fait que les personnes vivant dans des établissements de soins de longue durée doivent jouir des mêmes droits que celles qui vivent de façon autonome dans la communauté.

La charte des droits des résidents est affichée à l'hôtel de ville et figure également ci-dessous.

Charte des Droits des Résidents

DROIT D'ÊTRE TRAITÉ AVEC RESPECT

1. Chaque résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui reconnaisse pleinement sa dignité inhérente, sa valeur et son individualité, indépendamment de sa race, de son ascendance, de son lieu d'origine, de sa couleur, de son origine ethnique, de sa citoyenneté, de sa croyance, de son sexe, de son orientation sexuelle, de son identité de genre, de son expression de genre, de son âge, de son état matrimonial, de sa situation de famille ou de son handicap.

2. Chaque résident a le droit au respect de son mode de vie et de ses choix.

3. Chaque résident a le droit de faire respecter sa participation à la prise de décision.

DROIT DE NE PAS ÊTRE VICTIME D'ABUS OU DE NÉGLIGENCE

4. Chaque résident a le droit d'être à l'abri des mauvais traitements.

5. Chaque résident a le droit d'être à l'abri de toute négligence de la part du titulaire de l'autorisation et du personnel.

DROIT À UNE QUALITÉ DE VIE OPTIMALE

6. Chaque résident a le droit de communiquer en toute confidentialité, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter en privé toute personne sans interférence.

7. Chaque résident a le droit de nouer des amitiés et des relations et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée.

8. Tout résident a le droit de partager sa chambre avec un autre résident, conformément à leurs souhaits mutuels, si un logement approprié est disponible.

9. Tout résident a le droit de s'entretenir en privé avec son conjoint ou une autre personne dans une pièce garantissant l'intimité.

10. Chaque résident a le droit de poursuivre ses intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et de bénéficier d'une aide raisonnable de la part du titulaire du permis pour poursuivre ces intérêts et développer son potentiel.

11. Chaque résident a le droit de vivre dans un environnement sûr et propre.

12. Chaque résident a le droit d'accéder à des espaces extérieurs protégés afin de profiter d'activités en plein air, à moins que l'environnement physique ne le rende impossible.

13. Chaque résident a le droit de conserver et d'exposer des objets personnels, des photos et des meubles dans sa chambre, sous réserve des exigences de sécurité et des droits des autres résidents.

14. Chaque résident a le droit de gérer ses propres affaires financières, sauf s'il n'a pas la capacité juridique de le faire.

15. Chaque résident a le droit d'exercer les droits d'un citoyen.

DROIT À DES SOINS DE QUALITÉ ET À L'AUTODÉTERMINATION

16. Tout résident a droit à un hébergement, une alimentation, des soins et des services adaptés à ses besoins.

17. Tout résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les fournit.

18. Chaque résident a le droit de bénéficier d'une certaine intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.

19. Tout résident a le droit de
    i. De participer pleinement à l'élaboration, à la mise en œuvre, à l'examen et à la révision de son plan de soins
    ii. De donner ou de refuser son consentement à tout traitement, soin ou service pour lequel son consentement est requis par la loi et d'être informé des conséquences d'un tel consentement,

iii. De participer pleinement à la prise de toute décision concernant tout aspect de leurs soins, y compris toute décision concernant leur admission, leur sortie ou leur transfert vers ou depuis un établissement de soins de longue durée, et d'obtenir un avis indépendant sur ces questions, et

iv. À ce que les renseignements personnels sur leur santé au sens de la loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé demeurent confidentiels conformément à cette loi, et à ce qu'ils aient accès à leurs dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris leur plan de soins, conformément à cette loi.

20. Tout résident a droit à un soutien continu et sûr de la part de ses soignants pour favoriser son bien-être physique, mental, social et émotionnel et sa qualité de vie, ainsi qu'à une aide pour contacter un soignant ou une autre personne pour répondre à ses besoins.

21. Chaque résident a le droit de demander à un ami, un membre de sa famille, un soignant ou une autre personne importante pour lui d'assister à toute réunion avec le titulaire de l'autorisation ou le personnel du foyer.

22. Chaque résident a le droit de désigner une personne qui recevra l'information concernant tout transfert ou toute hospitalisation du résident et de faire en sorte que cette personne reçoive cette information immédiatement.

23. Chaque résident a le droit de recevoir des soins et de l'aide en vue de son autonomie, selon une philosophie de soins réparateurs visant à maximiser l'autonomie dans la mesure du possible.

24. Tout résident a le droit de ne pas être contraint, sauf dans les circonstances limitées prévues par la présente loi et sous réserve des exigences prévues par la présenteloi.

Note: Le jour que le lieutenant-gouverneur désignera par proclamation, le paragraphe 24 du paragraphe 3 (1) de la Loi est modifié par la suppression dumot "restreinte" et son remplacement par les mots "restreinte ou confinée". (Voir : 2021, c. 39, Sched. 1, s. 203 (3))

25. Tout résident a le droit de recevoir des soins et des services fondés sur une philosophie de soins palliatifs.

26. Tout résident mourant ou très malade a le droit à la présence de sa famille et de ses amis 24 heures par jour.

DROIT D'ÊTRE INFORMÉ, DE PARTICIPER ET DE DÉPOSER UNE PLAINTE

27. Tout résident a le droit d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique affectant les services qui lui sont fournis, ainsi que de la procédure à suivre pour déposer une plainte.

28. Chaque résident a le droit de participer au conseil des résidents.

29. Tout résident a le droit de faire part de ses préoccupations ou de recommander des changements dans les politiques et les services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et organisations suivantes, sans ingérence et sans crainte de coercition, de discrimination ou de représailles, qu'elles soient dirigées contre le résident ou contre toute autre personne :
    i. Le conseil des résidents
    ii. Le conseil de famille
    iii. Le titulaire de l'autorisation et, si le titulaire de l'autorisation est une personne morale, les administrateurs et les dirigeants de la personne morale et, dans le cas d'un foyer agréé en vertu de la partie ix, un membre du comité de gestion du foyer en vertu de l'article 135 ou du conseil de gestion du foyer en vertu de l'article 128 ou 132.
    iv. Les membres du personnel
    v. Les fonctionnaires.
    vi. Toute autre personne se trouvant à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.

Section 5 – Admission etSortie

OPTIONS D'HÉBERGEMENT ETTARIFS

Les tarifs d'hébergement sont fixés par le ministère des soins de longue durée. Lors de l'admission, les tarifs seront indiqués dans le contrat d'hébergement du résident (vous ou votre représentant recevrez une copie de ce contrat).

Voici un résumé des types d'hébergement proposés à la Villa:

Nos **Logements de Base** comprennent une chambre spacieuse avec un lit, une commode de chevet, une armoire, une chaise d'invité et un siège de fenêtre qui peut également être utilisé pour exposer des objets personnels. Un résident bénéficiantd'un logement de base partage les toilettes avec un autre résident. Chaque résident dispose d'un espace dans la salle de bains pour ranger son matériel de soins personnels.

St. Joseph's Villa, nos **Logements Semi-Privés** comprennent une chambre spacieuse dotée d'un lit, d'une commode, d'une armoire, d'une chaise d'invité et d'un siège de fenêtre qui peut également être utilisé pour exposer des objets personnels. Un résident bénéficiant d'un logement semi-privé partage les toilettes avec un autre résident. Chaque résident dispose d'un espace dans la salle de bains pour ranger son matérielde soins personnels. Ce type de logement convient à un couple qui souhaite être à proximité l'un de l'autre. Le couple peut opter pour un lit dans une chambre et un espace de vie dans l'autre (en fonction des besoins individuels en matière de soins). **Veuillez noter que les Logements Semi-Privés ne sont pas disponibles à la Villa St. Gabriel.**

Nos **Logements Privés** comprennent une grande chambre avec un lit, une commode de chevet, une armoire avec étagères, une chaise d'invité et un grand espace pour les fournitures dans une salle de bain privée. Cette chambre est légèrement plus grande que nos autres logements et offre une vue privilégiée sur les fenêtres.

Tous les tarifs d'hébergement comprennent l'ameublement de base de la chambre à coucher décrit ci-dessus, ainsi que la literie et le linge de maison, les repas et les collations (y compris les boissons), les services de ménage et de blanchisserie, la gestion d'un compte en fidéicommis, lesoutien spirituel/religieux et certaines activités sociales/récréatives/physiques.

Chaque année au printemps, le ministère informe la Villa des modifications apportées aux tarifs d'hébergement. Vous recevrez un préavis de 30 jours en cas de modification des tarifs.

Tarifs Actuels

Type D'hébergement	Tarif Journalier	Tarif Mensuel
De Base	$ 68.56	$ 2085.37
Semi-Privé	$ 82.66	$ 2514.24
Privé	$ 97.95	$ 2979.32

*Mise à jour en mai 2026

Les autres biens et services financés qui vous sont fournis gratuitement comprennent les soins infirmiers et personnels 24 heures sur 24`; les soins médicaux et de restauration; l'administration de médicaments; certaines fournitures médicales et l'équipement infirmier; les fournitures et l'équipement de base pour votre hygiène personnelle et votre toilette (p. ex. dentifrice, mouchoirs, savon, etc.); certains équipements pour vos soins de courte durée (comme les soins de longue durée); certains équipements pour vos soins de longue durée (comme les soins de longue durée).); certains équipements de courte durée (p. ex. déambulateurs et fauteuils roulants); certains médicaments en vente libre, médicaments et produits de traitement obtenus par l'intermédiaire des Services pharmaceutiques et d'approvisionnement médical du gouvernement de l'Ontario (sur demande); et des préparations spéciales ou des appareils médicaux obtenus dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario en tant que prestations provisoires non inscrites sur une liste.

Les préparations pharmaceutiques sur ordonnance figurant dans le Formulaire du Programme de médicaments de l'Ontario et les appareils, équipements, fournitures et services assurés qui sont mis à votre disposition dans le cadre de programmes spécifiques tels que le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels de l'Ontario ne sont que partiellement financés par le gouvernement. La partie non financée sera votre responsabilité ou celle de votre représentant.

Vous pouvez acheter des biens et des services supplémentaires auprès de l'établissement. Les prix spécifiques de ces services sont indiqués dans la trousse de l'accord sur les services achetés. Vous pouvez également acheter des biens et des services auprès d'autres prestataires.

Tous les résidents doivent payer au moins le tarif de base. Les résidents bénéficiant d'un hébergement de base qui ne sont pas en mesure de payer le tarif d'hébergement de base peuvent demander au MOLTC une réduction du tarif subventionné. Pour ce faire, apportez votre dernier avis d'imposition émis en vertu de la loi sur l'impôt sur le revenu au coordinateur des admissions, qui vous aidera à remplir votre demande. Le coordinateur des admissions est généralement disponible du lundi au vendredi de 9 h à 16 h.

La Villa fera tout son possible pour vous loger dans la même chambre pendant toute la durée de votre résidence si vous souhaitez rester dans cette situation. La Villa

examinera les demandes de changement de chambre formulées par vous ou votre famille et facilitera le changement de chambre si cela est possible et conforme à la politique de l'établissement. La Villa se réserve le droit de procéder à un changement de chambre dans les cas où vos soins et/ou votre sécurité nécessitent une telle réaffectation. Les membres de la famille seront informés à l'avance de tout changement de chambre.

Pour obtenir des informations sur les tarifs d'hébergement, veuillez contacter le bureau d'affaires.

ACCORDS ET CONSENTEMENTS

Vous et le foyer avez des responsabilités l'un envers l'autre. Dans le cadre de la procédure d'admission, vous ou votre représentant êtes invités à examiner, compléter et signer les documents suivants:

1. Convention d'hébergement,
2. Convention d'achat de services, et
3. les formulaires de consentement.

Le consentement est requis pour l'admission, la sortie, le traitement et le partage d'informations sur les résidents (y compris les photographies prises des résidents).

Les conventions d'hébergement et de services achetés couvrent, entre autres, les sujets suivants:

- Fourniture de vêtements personnels et d'autres effets personnels (selon les besoins ou les souhaits).
- La prise en charge des frais d'hospitalisation et de transport à l'hôpital. Ces dépenses seront facturées directement au résident par le prestataire de services (le ticket modérateur pour l'ambulance est supprimé pour les personnes bénéficiant de soins de longue durée).
- Responsabilité du transport et des frais pour les rendez-vous à l'extérieur de la propriété de la Villa. Le résident doit être accompagné d'un membre de sa famille ou d'une personne responsable. Si cela n'est pas possible, le résident/la famille doit organiser le transport et l'accompagnement aux frais du résident.
- Paiement de l'hébergement au premier de chaque mois.
- La prise en charge des services non assurés, lorsqu'ils sont autorisés.

Ces accords sont révisés chaque année.

CONFÉRENCES DE SOINS

Une conférence de soins est organisée dans les six semaines suivantl'admission. Vous y assistez, ainsi que les membres de l'équipe interprofessionnelle responsables de vos soins. Un membre de la famille peut y assister avec vous ou en votre nom, selon vos souhaits. Le but de cette réunion est de fixer des objectifs spécifiques. Ces objectifs sont revus au moins une fois par an ou plus fréquemment en fonction de vos besoins.

Vous pouvez avoir accès au plan de soins sur demande. Les membres de la famille désignés peuvent également y avoir accès avec votre consentement.
Les soins et les services mis en place pour répondre à vos besoins sont formellement réévalués tous les trimestres ou en cas de changement de votre état de santé, de vos besoins ou de vos capacités.

DIRECTIVES AVANCÉES EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ

Personne(s) à contacter en cas d'urgence

Lors de votre admission, il vous sera demandé, à vous ou à votre mandataire spécial, de désigner la ou les personnes à prévenir en cas d'urgence.

Gamme des interventions de soins

Les interventions peuvent aller du traitement complet et de l'utilisation de mesures extraordinaires aux soins palliatifs ou de soutien. De nombreuses questions doivent être prises en compte lors de la prise de ces décisions. Il n'y a pas deux personnes identiques et, par conséquent, leurs décisions en matière de soins seront différentes. Le degré d'intervention souhaité peut varier. Nous rencontrerons chaque résident et sa famille lors de l'admission afin de les aider à comprendre les choix qui s'offrent à eux.

Procuration

Lorsqu'un résident est trop malade pour prendre des décisions, un mandataire spécial doit prendre des décisions en son nom. Ces décisions sont souvent empreintes de culpabilité ou de conflit et peuvent être très difficiles à prendre en période de crise. Le fait de discuter à l'avance de ces préoccupations et de ces décisions avec le résident permet d'atténuer les risques de conflit ultérieurs. Cela permet également de s'assurer que les souhaits du résident seront respectés.

C'est pourquoi, dès l'admission, on vous demandera, à vous ou à votre mandataire spécial, si vous avez préparé une procuration relative aux biens et une procuration relative aux soins. La procuration relative aux biens permet à une personne désignée d'agir en votre nom dans une situation où vous ne pouvez pas agir pour vous-même en ce qui concerne les biens et les finances. Une procuration relative aux soins personnels permet à une personne désignée de prendre des décisions en matière de soins personnels ou de procédures médicales lorsque vous n'êtes pas en mesure de prendre ces décisions vous-même. La Villa doit être informée de toute modification de l'un ou l'autre de ces documents juridiques et recevoir une copie actualisée de ceux-ci.

CHAMBRES DES RÉSIDENTS

Meubles

Vous pouvez apporter des meubles tels que des commodes, des meubles de télévision ou des fauteuils, à condition qu'ils ne surchargent pas la chambre et ne gênent pas l'accès à la chambre ou au résident de quelque manière que ce soit. Le personnel chargé de l'environnement ou des soins infirmiers donnera des conseils sur

l'emplacement des meubles et les directives en matière d'accessibilité. La Villa se réserve le droit de refuser tout article susceptible de présenter un risque d'incendie ou d'être dangereux.

Conformément aux réglementations du ministère, l'établissement fournira des couvre-fenêtres fabriqués avec des tissus ignifuges approuvés. Aucun rideau de substitution ou alternatif ne sera autorisé dans les chambres des résidents.

Effets personnels
Nous vous encourageons à apporter un édredon et des objets tels que des photos pour rendre votre chambre agréable et confortable. Si vous souhaitez accrocher un objet aux murs, veuillez en informer le personnel infirmier et le personnel de notre département des services environnementaux sera là pour vous aider. Tous ces objets doivent être clairement étiquetés à votre nom.

Nous vous encourageons à confier vos objets de valeur, tels que vos bijoux et vos papiers personnels, à votre famille.

Remarque: les sacs magiques ou les sacs remplis de grains, quels qu'ils soient, ne sont pas autorisés.

Appareils électriques
Vous pouvez apporter une télévision*, une radio, une lampe, un ventilateur et/ou une horloge électrique. Notre personnel des services environnementaux doit vérifier que chaque appareil et barre d'alimentation apporté est approuvé par la CSA avant qu'il ne puisse être utilisé dans votre chambre. Si un appareil électrique est apporté après les heures d'ouverture, il doit être laissé au poste de soins. Le personnel informera le personnel d'entretien le lendemain que l'appareil doit être inspecté.

Les appareils électriques suivants ne peuvent pas être utilisés dans votre chambre:

- Sèche-cheveux
- Réfrigérateurs
- Humidificateurs
- Appareils générateurs de chaleur (couverture électrique, coussin chauffant, fer à friser, bouilloire, cafetière, grille-pain, radiateur, etc.
- Rafraîchisseurs d'eau à brancher (qui contiennent un compresseur)
- Rallonges électriques

La Villa n'est pas responsable de la perte ou de la détérioration de vos effets personnels. Il est de votre responsabilité de souscrire une assurance responsabilité civile.

*Les téléviseurs ne doivent pas dépasser 50”. Vous devez fournir un support ou un meuble pour soutenir la télévision car les télévisions murales ne sont pas autorisées.

VÊTEMENTS

Liste de vêtements suggérés pour les nouveaux residents:
Veillez à ce que tous les vêtements soient lavables en machine si l'établissement doit s'en occuper. Les suggestions suivantes concernent l'habillement :

- Six vêtements de jour (y compris les sous-vêtements) de rechange adaptés à la saison.
- Six vêtements de nuit de rechange
- Six paires de chaussettes en coton Note : sans élastique serré en haut.
- Chaussures à semelles antidérapantes
- Vêtements d'extérieur saisonniers (chapeau, manteau, gants, bottes, chapeau de soleil et crème solaire).

Étiquetage
Tous vos vêtements doivent être étiquetés à votre nom. Une bonne étiquette permet de s'assurer que les vêtements lavés par l'établissement sont rendus au bon résident (dans les 48 heures suivant l'envoi au lavage).
Lors de votre admission, tous vos vêtements doivent être remis au personnel infirmier, qui veillera à ce qu'ils soient envoyés au service de blanchisserie pour y être étiquetés. Les mêmes procédures s'appliquent lorsque de nouveaux vêtements sont acquis (par exemple, à l'occasion des anniversaires et de Noël).

La blanchisserie
Le linge personnel est entretenu par le personnel de la Villa. Toutefois, certains tissus ne sont pas adaptés à notre blanchisserie centrale.

Convient à la blanchisserie centrale:	Ne convient pas à la blanchisserie centrale:
• Mélange de 65% de polyester et 35% de coton • 100% polyester • Tissu facile d'entretien qui nécessite peu ou pas de repassage • Tissu pouvant être lavé en machine et séché par culbutage	• Laine ou mélanges de laine • Soie ou satin • Daim ou fourrure • Tissus synthétiques (par exemple, rayonne, acétate) • Les instructions indiquent "pas d'eau de Javel" ou "séchage à l'air" ou "séchage à plat" ou "nettoyage à sec". • Dentelle, bordures en dentelle ou tissage lâche

La Villa n'est pas responsable des dommages ou de la perte d'objets personnels pendant le lavage.

Malheureusement, nous ne pouvons pas offrir de services de raccommodage ou de repassage pour le moment.

Le lavage des vêtements fabriqués dans des tissus qui ne conviennent pas à la blanchisserie centrale relève de la responsabilité de la famille. Si les familles souhaitent laver tous leurs vêtements de manière continue, elles doivent en informer le personnel infirmier.

LES CONGÉS

(Pour raisons Médicales, Psychiatriques, de Vacances ou Occasionnelles)

En vertu de la loi sur les soins de longue durée, tout résident d'une maison de repos peut prendre des vacances ou un congé médical sans perdre son lit. TOUS les congés doivent être autorisés par votre médecin traitant. Vous/votre représentant êtes tenu de payer les frais d'hébergement pendant tous les congés.

Congé médical
Vous pouvez prendre un congé médical aussi souvent que l'exigent les soins hospitaliers. L'autorisation du médecin du résident est requise pour tous les congés médicaux. Les congés médicaux (à l'exception des congés psychiatriques) à des fins d'hospitalisation sont d'une durée maximale de trente (30) jours à la fois et sont accessibles à tous les résidents. Si vous n'êtes pas suffisamment rétabli pour retourner à la Villa après 30 jours, vous ou votre plus proche parent serez informé que vous serez renvoyé. L'utilisation d'un congé médical ne réduit pas vos droits à des vacances ou à des congés occasionnels.

Congé psychiatrique
Le congé psychiatrique en vue d'une hospitalisation pour évaluation et traitement est d'une durée maximale de soixante (60) jours à la fois et est disponible pour tous les résidents. L'autorisation de votre médecin est requise pour tous les congés psychiatriques. Si vous ne vous sentez pas suffisamment bien pour retourner à la Villa après 60 jours, vous ou votre plus proche parent serez informé de votre sortie. L'utilisation d'un congé psychiatrique ne réduit pas vos droits à des vacances ou à des congés occasionnels.

Congé annuel
Tous les résidents ont droit à un congé annuel de vingt-et-un (21) jours par an. Les jours de vacances ne peuvent pas être reportés d'une année à l'autre, mais doivent être pris avant la fin de chaque année civile.

Congé occasionnel
Tous les résidents peuvent bénéficier de congés occasionnels d'une durée maximale de 48 heures par semaine. Ces congés sont autorisés tout au long de l'année, en plus des congés annuels ou des congés médicaux/psychiatriques. Vous devez signer un registre d'entrée et de sortie chaque fois que vous quittez la Villa.

DÉCHARGE

Libération de la chambre

Dans la mesure du possible, vous devez libérer votre chambre avant 11 heures le jour prévu pour votre sortie.

Lorsque la Villa prend l'initiative de votre sortie, elle le fait dans le respect des exigences de la loi sur la fixation des soins de longue durée.

Retrait des effets personnels

Les membres de la famille ou les représentants désignés doivent vider la chambre dans les 24 heures suivant la sortie ou le décès d'un résident. Le représentant informera le personnel s'il n'est pas en mesure de s'acquitter de cette tâche.

Stockage temporaire des effets personnels

Dans des circonstances particulières et moyennant des frais hebdomadaires modiques, la Villa propose de stocker temporairement (deux semaines au maximum) vos effets personnels afin de donner à votre famille le temps de prendre les dispositions nécessaires pour le déménagement. La Villa n'est pas responsable de la perte ou du vol des objets laissés en garde-meubles.

Tous les cartons d'emballage doivent être scellés et datés par la famille. Les frais d'entreposage s'élèvent à 20$ par semaine. Si votre famille ne retire pas les objets dans les deux semaines, la Villa se réserve le droit de se débarrasser des objets pour un coût de 100$ (qui comprend les frais d'entreposage) qui sera porté à votre compte.

Au lieu d'un entreposage, la Villa peut, à la demande de votre famille, prendre des dispositions pour l'élimination de vos biens. Les frais d'élimination s'élèvent à 100$ et seront portés à votre compte.

Bien que la Villa apprécie les offres des familles de faire don de leurs effets personnels, nous ne sommes pas en mesure de les accepter en raison de l'espace de stockage limité.

LA SÛRETÉ ET LA SÉCURITÉ

Politique de moindre contrainte
Conformément à nos valeurs de dignité et de respect, notre philosophie de moindre contention soutient votre droit à la liberté de mouvement dans le cadre d'une qualité de vie optimale. Les contentions physiques peuvent inclure des barrières de lit, des ceintures abdominales et des tables pour fauteuils roulants.

Les contentions ne sont utilisées que lorsque toutes les autres solutions ont été épuisées et lorsqu'elles sont absolument nécessaires à votre sécurité ou à celle des autres. Il doit y avoir une ordonnance du médecin et un consentement éclairé de votre part ou de celle de votre mandataire spécial (voir la brochure ci-jointe). La politique de moindre contrainte de l'établissement est affichée sur la place publique. Les résidents et les familles peuvent également en demander un exemplaire personnel au directeur des soins.

Système de sonnette d'appel
Notre système de sonnette d'appel offre des caractéristiques qui favorisent la sûreté et la sécurité. Des boutons d'appel sont disponibles dans chaque chambre, salle de bain, salle de bain et salle de douche. Pour demander de l'aide, il suffit d'appuyer sur un bouton. Les membres du personnel sont tenus de répondre rapidement aux sonneries d'appel.

Alerte à l'itinérance
Ce système contribue à promouvoir un environnement sûr pour les résidents qui sont connus pour errer et qui risquent de sortir du foyer sans surveillance. Lorsqu'un résident s'approche d'une sortie, une alarme se déclenche et la porte (si elle est fermée) se verrouille automatiquement. La porte reste verrouillée jusqu'à ce qu'un membre du personnel entre un code sur un clavier. Le numéro d'identification du résident qui cherche à sortir est également affiché sur le récepteur mural situé près de la sortie.

Accès restreint après les heures de travail
L'accès au bâtiment est contrôlé par un système de serrure magnétique et de clavier à code. Les portes principales de l'établissement sont déverrouillées de 5h30 à 21h00. Une réceptionniste surveille la porte et accueille les visiteurs du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Les instructions pour entrer et sortir des portes principales sont affichées à l'entrée.

Toute personne souhaitant entrer dans l'établissement après 21 heures doit appuyer sur une sonnette dans le vestibule d'entrée. Le personnel vérifie que la personne qui a

sonné est un visiteur attendu (à l'aide d'une caméra située dans le hall d'entrée et d'un écran de télévision dans l'un des quartiers) et, s'il est possible de le faire en toute sécurité, autorise cette personne à entrer dans le bâtiment.

En outre, toutes les portes menant aux zones de service de nos bâtiments sont équipées de serrures afin de limiter l'accès non surveillé des résidents et du public.

Caméras de sécurité

Des caméras de sécurité ont été installées à l'intérieur et à l'extérieur de nos bâtiments pour assurer la sécurité des résidents et du personnel, ainsi que pour détecter ou décourager les activités criminelles dans nos locaux et faciliter les enquêtes à ce sujet.

Nous avons fait de notre mieux pour trouver un équilibre entre le droit à la vie privée et la nécessité pour l'organisation d'assurer la sécurité. Voici comment nous avons procédé :

- Les caméras de sécurité ne sont pas installées dans les chambres des résidents.
- Les caméras de sécurité sont installées dans des endroits où il serait impossible de capturer une image depuis l'intérieur de l'espace de vie privé d'un résident ou de tout autre espace privé (par exemple, un vestiaire).
- Toutes les caméras de sécurité installées sont clairement visibles.
- Les caméras de sécurité ne captent pas le son, de sorte que les conversations restent entièrement privées.
- Les caméras panoramiques surveillent notre entrée, nos sorties et notre parking. Il est important que nous puissions voir ces zones à tout moment, en particulier la nuit lorsqu'il n'y a pas de réceptionniste.

PRÉPARATION AUX SITUATIONS D'URGENCE

Codes d'urgence

Une urgence est une situation qui nécessite une réaction spécifique et immédiate. Les codes d'urgence sont diffusés par le système de sonorisation afin d'alerter les personnes présentes dans le bâtiment sur le type d'urgence et le lieu où elle s'est produite. Si vous entendez l'appel d'un code d'urgence sur le système de sonorisation, vous pouvez être sûr que les membres du personnel sont déjà en train d'y répondre activement et vous diront où vous devez vous trouver, ce qu'ils doivent faire et/ou ce qu'ils doivent savoir.

Sécurité incendie

<u>Conception des Bâtiments</u>

Grâce à des normes de construction plus strictes, les nouveaux établissements de santé sont conçus pour aider le personnel à identifier et à circonscrire rapidement les incendies. Cela devrait également permettre de réduire la nécessité d'évacuer les occupants en cas d'incendie.

Voici quelques-uns des dispositifs de sécurité incendie de notre bâtiment:

Barrières coupe-feu et pare-fumée	Les portes coupe-feu qui séparent chaque secteur ou "zone" du bâtiment empêchent le feu de se propager au-delà de ce point pendant environ DEUX HEURES. Les portes coupe-feu et pare-fumée se ferment automatiquement lorsque l'alarme incendie est déclenchée.
Système d'arrosage automatique	Les têtes d'arrosage sont réparties dans l'ensemble de nos installations Les arroseurs sont activés par la chaleur et peuvent empêcher ou retarder la propagation du feu au-delà de la zone immédiate de l'incendie.
Alimentation et éclairage de secours	En cas de panne de courant, un système de générateur d'urgence assure l'éclairage de certaines zones (pour améliorer la visibilité) ainsi qu'une source d'alimentation électrique pour les équipements médicaux essentiels.
Système d'annonce automatique des incendies	Chaque fois qu'un sprinkleur, un détecteur de fumée ou une station manuelle est activé, l'alarme incendie se met automatiquement à sonner (sonneries continues). S'il y a de la fumée dans la chambre d'un résident, le système d'alarme incendie se déclenche et la lumière au-dessus de la porte clignote alternativement en rouge et en orange pour identifier l'emplacement exact de l'incendie.

<u>Formation du Personnel et Exercices</u>

Votre sécurité est d'une importance capitale. L'ensemble du personnel est formé pour réagir rapidement et de manière appropriée en cas d'incendie (code rouge) et, si nécessaire, pour évacuer tous les occupants du bâtiment (code vert). Nous pratiquons les procédures d'incendie tous les mois car nous pensons que le fait de connaître et de comprendre nos plans d'incendie donnera aux résidents un sentiment de confiance et de sécurité dans leur maison.

<u>Prévention des Incendies</u>

Malgré les caractéristiques spéciales de construction mentionnées ci-dessus, la prévention est la véritable clé de la sécurité incendie. Vous pouvez contribuer à la prévention des incendies de la manière suivante :

- Connaître et respecter la politique d'interdiction de fumer ;
- Ne pas utiliser de rallonges dans la chambre ;
- Faites approuver l'utilisation de tout équipement électrique (nouveau ou usagé) par le personnel de notre service de l'environnement avant de le brancher ;
- Ne pas obstruer les sorties et les portes coupe-feu ; et,

- Si vous constatez que d'autres personnes ne respectent pas les règles de sécurité incendie, informez-en immédiatement un membre du personnel.

Que Faire si Vous Découvrez un Incendie

Si vous découvrez un incendie, appelez les secours et activez la station de déclenchement manuel la plus proche:
(située près de tout panneau rouge lumineux "EXIT").

Une fois que l'alarme a retenti :

- Ne paniquez pas.
- Le personnel commencera à fermer les fenêtres et les portes.
- Il vous indiquera également l'endroit où vous devez attendre d'autres instructions.
- Si l'évacuation est nécessaire, le personnel vous aidera.

Que Faire en Cas D'ALARME INCENDIE (CODE ROUGE)

1. Arrêtez immédiatement ce que vous êtes en train de faire.
2. Si vous êtes à l'intérieur d'une pièce, restez-y jusqu'à ce que le CODE ROUGE soit annulé ("Code Red All Clear" annoncé trois fois).
3. Si vous êtes dans le couloir, retournez dans votre chambre ou rendez-vous au réfectoire le plus proche.
4. En cas de doute, demandez à un membre du personnel de vous orienter.
5. Gardez toutes les portes et fenêtres fermées.
6. Ne bloquez pas les portes ou les entrées.
7. **N'utilisez pas les ascenseurs.**
8. Si les cloches cessent de sonner, ne reprenez pas vos activités avant d'avoir entendu l'annonce: **CODE ROUGE, TOUT EST CLAIR; CODE ROUGE, TOUT EST CLAIR; CODE ROUGE, TOUT EST CLAIR.**
9. Suivez les instructions du personnel.

Évacuation

Les itinéraires d'évacuation sont affichés dans tout l'établissement. Si une évacuation partielle ou totale de l'établissement est nécessaire, les membres du personnel informent tous les résidents de ce qu'ils doivent savoir, de l'endroit où ils doivent se trouver et de ce qu'ils doivent faire pour se préparer. Le personnel aidera les résidents à évacuer l'établissement afin d'assurer leur sécurité personnelle. Il est important que le personnel sache à tout moment où se trouvent tous les résidents.

TOLÉRANCE ZÉRO POUR LES ABUS ET LES NÉGLIGENCES

Nous n'approuvons ni ne tolérons aucune forme de maltraitance ou de négligence à l'égard des résidents (physique, verbale, spirituelle, financière, sexuelle ou émotionnelle). Cela inclut les abus ou la négligence de la part du personnel, des familles, des bénévoles, des visiteurs ou d'autres résidents, comme le stipule la politique de tolérance zéro en matière d'abus et de négligence de l'établissement. Bien qu'une copie papier de cette politique soit fournie à tous les résidents avec le présent manuel, un résumé de cette politique est fourni ci-dessous.

Rapports

Les résidents et les familles sont encouragés à signaler les cas de maltraitance ou de négligence au directeur des soins ou à son délégué, et ont le droit de le faire.

Le personnel, les étudiants et les bénévoles qui sont témoins, ont connaissance ou soupçonnent un cas de maltraitance ou de négligence à l'égard d'un résident **sont tenus de le signaler immédiatement** au Directeur des Soins/Délégué, qui mènera une enquête et fera un rapport au Ministère de la Santé & des Soins de Longue Durée.

Si l'une des situations suivantes est signalée, la Villa doit en informer le Ministère de la Santé & des Soins de Longue Durée:

- Traitement ou soins inappropriés ou incompétents d'un résident;
- Abus par quiconque ou négligence par le titulaire du permis ou le personnel;
- Conduite illégale qui affecte ou peut affecter un résident;
- Mauvais usage ou détournement de l'argent ou des biens d'un résident; ou
- l'Utilisation abusive ou le détournement des fonds alloués à l'établissement.

Nul n'est autorisé à décourager une autre personne de signaler un cas de maltraitance ou de négligence.

Tous les signalements d'abus ou de négligence resteront confidentiels dans la mesure du possible, sous réserve de la nécessité de mener une enquête efficace ou de prendre des mesures pour se conformer à la loi *FLTCA* ou à d'autres lois.

Protection Contre les Représailles

La Villa protégera contre toute forme de représailles toute personne qui signale (de bonne foi) des cas présumés, soupçonnés ou observés de maltraitance ou de négligence. La politique de l'établissement en matière de signalement par “Le Personnel Et De Protection Contre Les Dénonciations” est affichée publiquement sur la place de la ville. Les résidents et les familles peuvent également en demander un exemplaire personnel au directeur des soins.

Toute personne qui subit, est témoin ou a connaissance de représailles à l'encontre d'une personne ayant signalé un cas de maltraitance ou de négligence doit le signaler immédiatement au directeur des soins.

Tout membre du personnel, étudiant ou bénévole qui exerce des représailles, menace un résident ou décourage un signalement de maltraitance/négligence peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Les représailles comprennent :

- le licenciement, les mesures disciplinaires, la suspension ou les mesures punitives sans motif valable ; et/ou
- l'intimidation, la coercition ou le harcèlement d'une personne.

Enquête et résolution

En cas de signalement d'une allégation, d'une suspicion ou d'un témoignage d'abus ou de négligence, des mesures immédiates et appropriées seront prises pour s'assurer que le résident n'est plus exposé à un risque d'abus ou de négligence.

La Villa entamera une enquête approfondie, équitable et confidentielle chaque fois qu'un cas de maltraitance ou de négligence présumée, soupçonnée ou constatée sera signalé.

Sécurité du personnel

Nous offrons un environnement sûr, sain et favorable à tous les membres de notre communauté de travail. Nous refusons de tolérer tout type de violence, de harcèlement ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail.

CONTRÔLE DES INFECTIONS

Voir l'annexe A - Prévention et contrôle des infections

Prise de décision au nom d'autrui en Ontario

En Ontario, la loi sur le consentement aux soins de santé définit les exigences en matière de consentement au traitement et indique qui peut consentir au traitement. Un mandataire spécial est une personne qui prend des décisions pour une autre personne au cas où celle-ci ne serait pas mentalement capable de prendre elle-même une décision en matière de soins de santé.

À la Villa St Gabriel et à la Villa St Joseph, nous nous engageons à respecter le droit de nos résidents à prendre leurs propres décisions en matière de soins de santé. Si un résident n'est pas mentalement capable de prendre des décisions en matière de soins de santé, nous veillons à ce que le consentement soit obtenu conformément à la loi sur le consentement aux soins de santé et à la loi sur la prise de décisions au nomd'autrui.

Quand vais-je prendre des décisions en tant que MJD

On vous demandera de prendre des décisions en matière de soins de santé uniquement lorsque la personne n'est plus capable de prendre elle-même une décision en matière de soins de santé. Votre rôle est de prendre des décisions de la même manière que la personne aurait pris la décision pour elle-même.

Que signifie la capacité mentale

Pour évaluer la capacité, le prestataire de soins déterminera si la personne comprend les informations qui lui sont données sur la décision à prendre et si elle comprend ce qui pourrait arriver si elle dit oui ou non au traitement. Si le prestataire de soins estime que la personne n'a pas la capacité de prendre une décision, il vous demandera à vous, le mandataire spécial, de donner votre consentement.

Quel est mon rôle si la personne est encore capable

Si la personne jouit de ses capacités mentales, votre rôle se limite à la soutenir. Il peut être utile que vous assistiez aux rendez-vous médicaux, avec sa permission, que vous écoutiez les informations fournies et que vous posiez des questions. Tant que la personne est capable, vous voudrez parler avec elle pour comprendre ses valeurs, ses souhaits, ses croyances et ce qui est important pour elle. Prenez le temps d'en apprendre le plus possible sur la personne et sa maladie afin de prendre la meilleure décision pour elle si vous devez le faire. La personne, si elle est capable, peut vous aider à comprendre comment prendre des décisions pour elle à l'avenir.

Comment une MJF prend-elle des décisions en matière de soins de santé

La loi sur le consentement aux soins de santé (Health Care Consent Act) contient des règles qui vous indiquent comment prendre des décisions. Vous devez d'abord prendre en compte les souhaits exprimés avant que la personne ne soit capable. S'il n'y a pas de souhaits connus, ou si le souhait est impossible à respecter, vous devez prendre des décisions en matière de soins de santé dans le meilleur intérêt de lapersonne.

1) Utilisation des souhaits exprimés antérieurement

Pensez à tout ce que la personne a dit qui s'applique à la décision de soins de santé, cela peut avoir été communiqué de quelque manière que ce soit : verbalement, par écrit ou enregistré dans une vidéo.

Les dernières volontés exprimées prévalent. C'est à vous de décider si ces souhaits s'appliquent à la décision prise. Il vous appartient également de décider de la signification de ces souhaits.

2) L'intérêt supérieur de la personne

Si la personne n'a jamais exprimé de souhaits auparavant, vous devrez prendre les décisions en matière de soins de santé qui sont dans l'intérêt supérieur de la personne, c'est-à-dire:

Le traitement va :

a. améliorer l'état ou le bien-être actuel
b. empêchera l'aggravation de l'état ou du bien-être actuel, ou ralentira le processus d'aggravation.

Vous devrez également prendre en considération

c. si la personne ira mieux, empirera ou restera la même si le traitement ou le plan n'est pas suivi
d. si les avantages du traitement l'emportent sur les risques de préjudice et
e. s'il existe une option moins agressive qui pourrait aider la personne tout autant.

Autres informations importantes sur la prise de décision de substitution:

- Vous avez le droit de refuser d'être le mandataire spécial d'une personne.
- Vous devez être disponible en cas de besoin pour prendre des décisions.
- Pour pouvoir agir en tant que mandataire spécial, vous devez avoir au moins 16 ans, être mentalement capable et il ne peut y avoir de décision de justice ou d'accord de séparation interdisant l'accès à la personne.
- Vous pouvez partager l'autorité décisionnelle de substitution avec d'autres personnes de même rang, ce qui signifie que vous prendrez les décisions ensemble. En cas de conflit qui ne peut être résolu, le tuteur public et le curateur seront appelés à prendre la décision.
- Les décisions que l'on peut vous demander de prendre en tant que MJD sont les suivantes: soins de santé, traitement médical, régime alimentaire, logement, habillement, hygiène et sécurité. Bien qu'une personne puisse être mentalement incapable de prendre un type de décision, elle peut continuer à être capable de prendre d'autres décisions.

Le fait d'être le mandataire spécial pour les soins personnels n'a pas les effets suivants:

- Vous donner l'autorité sur les décisions financières de la personne

- Vous donne le pouvoir de passer outre aux souhaits de la personne en matière de soins de santé en fonction de vos propres valeurs, souhaits et croyances
- Vous donne le pouvoir de prendre des décisions pour la personne si elle est mentalement capable
- Vous donner accès aux informations personnelles sur la santé si la personne est mentalement capable.

Nous sommes là pour vous aider. Si vous avez des questions sur le rôle de mandataire spécial, contactez l'assistante sociale.

Vous trouverez d'autres ressources à l'adresse suivante

www.advancecareplanningontario.ca
www.acelaw.ca
https://www.cleo.on.ca
https://www.ontario.ca/page/make-power-attorney

Lois de l'Ontario:
Loi sur le consentement aux soins de santé
Loi sur la prise de décisions au nom d'autrui

Section 8 – Other Important Information

Visiteurs
L'organisation met tout en œuvre pour assurer la sécurité des visites des résidents, des familles et du personnel. Les heures de visite normales sont de 7h00 à 20h00, sauf indication contraire. Les résidents en soins palliatifs ont le droit de recevoir la présence de leur famille et de leurs amis 24 heures sur 24, avec l'approbation du responsable clinique ou de l'administrateur/administrateur du site. Les registres des visiteurs, comprenant le nom et les coordonnées du visiteur, l'heure et la date de la visite, ainsi que le nom du résident visité, seront conservés pendant au moins 30 jours.

De plus amples informations sont disponibles dans la politique relative aux visiteurs.

Environnement sans odeur
L'organisation promeut un environnement plus sain et plus confortable et a mis en place une politique d'environnement sans parfum afin d'éliminer l'impact des odeurs et des parfums sur les personnes qui peuvent y être sensibles. Veuillez vous abstenir d'utiliser des produits parfumés. (par exemple, parfum, eau de Cologne, lotion pour le corps, produits de lessive parfumés).

Établissement sans fumée
Il est interdit de fumer dans l'établissement. Il y a une zone désignée pour les fumeurs à l'extérieur de l'établissement, conformément à la Loi favorisant un Ontario sans fumée (2006) et au règlement no 2002-300 de la Ville du Grand Sudbury. L'accès à la zone extérieure désignée pour les fumeurs est régi par notre politique sur le tabagisme, qui est disponible sur demande.

Parking
Nous sommes très chanceux de pouvoir offrir un stationnement gratuit à nos visiteurs. Toutefois, il est interdit de stationner sur les ROUTES D'INCENDIE (panneau d'incendie et bouches d'incendie) et dans d'autres zones désignées comme étant interdites au stationnement. Cette règle sera strictement appliquée.

La Villa n'assume aucune responsabilité en cas de dommage ou de vol d'un véhicule garé sur ses propriétés. Il est recommandé de garder les véhicules fermés à clé à tout moment.

Consommation d'alcool
Bien qu'autorisé dans certaines circonstances, l'alcool doit être consommé avec prudence en raison des réactions indésirables possibles avec les médicaments, ce qui présente un risque pour la santé. Une ordonnance du médecin est nécessaire pour les

résidents qui souhaitent consommer de l'alcool. Les résidents et leurs familles doivent remettre les boissons alcoolisées à l'infirmière de quartier pour qu'elles soient conservées en toute sécurité.

Cadeaux, Faveurs et Autres Avantages

Le personnel, les bénévoles, les étudiants et les autres personnes affiliées à l'organisation ne peuvent pas accepter de cadeaux, de marques d'hospitalité ou d'autres avantages :

- des cadeaux, des marques d'hospitalité ou toute autre faveur d'une valeur supérieure à un jeton (20 $), ou
- de l'argent liquide, quel qu'en soit le montant.

Bien que l'offre de tels cadeaux, faveurs ou avantages soit appréciée, les accepter serait considéré comme un conflit d'intérêts. Les cartes de remerciement et les dons à la Fondation Saint-Joseph de Sudbury sont acceptés avec gratitude.

Téléphones cellulaires

Les conversations au téléphone cellulaire peuvent perturber les pensionnaires qui tentent de se reposer ou de se concentrer sur leurs activités. Par conséquent, nous demandons aux familles de limiter l'utilisation des téléphones cellulaires aux aires publiques.

Photos et vidéos

Nous prenons parfois des photos de nos résidents qui participent à des activités. Lors de leur admission, les résidents sont invités à signer un formulaire de consentement à l'audiovisuel et aux entretiens. Ce formulaire autorise l'organisation à prendre des photos du pensionnaire lors d'événements et à les utiliser à des fins très spécifiques. Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de l'audiovisuel à tout moment. Le personnel, les bénévoles et les étudiants ne sont pas autorisés à prendre des photos de vous avec leur téléphone portable ou leur appareil photo. Si cela se produit, veuillez le signaler au directeur des soins ou à la personne désignée.

Les téléphones portables sont également équipés d'appareils photo et de caméras vidéo qui peuvent constituer une violation de la vie privée. Tout comme vous, notre personnel et les autres résidents ont droit au respect de leur vie privée. Ne prenez pas de photos ou de vidéos de notre personnel ou d'autres résidents sans avoir obtenu l'autorisation verbale de toutes les personnes qui seront photographiées ou filmées. En outre, ne publiez pas vos photos ou vidéos sur des sites de partage d'images ou des sites de médias sociaux sans en avoir reçu l'autorisation verbale.

Prestataires de Soins Privés
Vous êtes autorisé à engager des personnes ou des entreprises pour fournir des services spécifiques.

Si vous souhaitez passer un contrat avec un prestataire de services de soins privés (infirmière privée, chiropracteur, infirmière spécialisée dans les soins des pieds, hygiéniste dentaire, massothérapeute, etc.), vous devez en parler à l'Infirmière Diplômée ou au Directeur des Soins. Ils vous donneront un aperçu de vos responsabilités en tant que prestataire de ce service et vous expliqueront les principaux aspects de la politique.

Niveaux de bruit
Les voix fortes, les télévisions, les radios et les lecteurs multimédias ont été perçus comme gênants par certains résidents. On attend des résidents qu'ils maintiennent le volume des conversations et des appareils électroniques à un niveau respectueux. Pour faciliter un sommeil de qualité, les appareils doivent être baissés ou éteints après 21 heures. Si le résident souffre d'un déficit auditif, il peut être demandé au résident ou au décideur suppléant de fournir des écouteurs ou des casques.

Soins médicaux
Vous pouvez recevoir des soins de notre médecin traitant OU faire appel à votre propre médecin ou infirmier praticien pour effectuer des examens physiques et des évaluations ou fournir des services en dehors des heures de travail. *Remarque: Tous les Médecins et Infirmières Praticiennes doivent signer un accord écrit avec la Villa avant de s'occuper d'un résident et doivent adhérer aux politiques et procédures de l'organisation, y compris la fourniture d'une couverture de garde après les heures de travail.*

Si vous souhaitez consulter un médecin, veuillez en informer un membre de votre équipe soignante. Les jours où le médecin est sur place, veuillez rester dans votre quartier d'origine si vous souhaitez le voir.

Soins infirmiers
Des soins infirmiers sont dispensés 24 heures sur 24 pour répondre à vos besoins en matière de soins personnels (bain, toilette, médicaments, etc.). Nos services infirmiers sont assurés par des infirmières diplômées, des infirmières auxiliaires diplômées et/ou des assistantes de soins personnels.

Nous travaillons dans le cadre d'un modèle d'affectation primaire, en nous efforçant de maintenir la continuité des soins. Ce modèle favorise l'établissement de relations solides entre vous et le personnel, en assurant la cohérence et la familiarité dessoins.

Soins virtuels
Les technologies virtuelles sont utilisées pour accéder à distance aux prestataires de soins de santé, dans le but de mettre les résidents en contact avec des spécialistes extérieurs à notre organisation. En tant que site d'accueil, nous vous aiderons à prendre votre rendez-vous en mettant à votre disposition du matériel (si nécessaire), un espace privé et une personne de confiance (si nécessaire).

Gestion des médicaments
La Villa utilise un service de pharmacie sous la direction d'un pharmacienagréé. Tous les médicaments et produits pharmaceutiques sont fournis par une pharmacie agréée. Conformément à la réglementation, les médicaments ne peuvent être achetés ou obtenus auprès d'une source autre que la pharmacie avec laquelle la Villa a signé un contrat. Vous ou les membres de votre famille n'êtes pas autorisés à apporter des médicaments de la maison ou d'autres sources. Seul le personnel agréé (IA, IPA) est autorisé à administrer des médicaments selon les instructions d'un médecin.

Vous ne pouvez pas avoir de médicaments à votre chevet ou dans votre chambre sans une ordonnance écrite de votre médecin. Les médicaments et les instructions vous seront fournis si vous devez vous absenter de la Villa pour un congé occasionnel ou un congé de vacances. Le personnel infirmier doit être prévenu à l'avance de ces congés afin que la quantité de médicaments nécessaire puisse être conditionnée et distribuée.

Tous les médicaments ne sont pas couverts par le Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) ou par la pharmacie gouvernementale. Il peut y avoir des frais pour les médicaments non couverts par le gouvernement. Vous serez informé si votre médicament n'est pas couvert.

Services de laboratoire
Les services de laboratoire sont fournis sur place par LifeLabs. Les échantillons sont prélevés sur place deux fois par semaine et sont ensuite traités dans leur laboratoire externe. Les demandes urgentes d'analyses sanguines peuvent être satisfaites grâce à une relation avec le service d'extension du département des urgences de Health Sciences North, afin de garantir que les conditions aiguës et complexes puissent être gérées efficacement et en temps opportun, avec un besoin minimal de transférer les résidents au département des urgences. Tous les résultats sont mis à la disposition des cliniciens demandeurs par le biais du système électronique de rapports de laboratoire.

Imagerie diagnostique
Les examens tels que les radiographies, les tomodensitogrammes et les IRM sont effectués hors site, généralement à Health Sciences North. Les tests urgents sont disponibles par l'intermédiaire du service de proximité du service des urgences de HSN. Les examens non urgents sont effectués sur rendez-vous. Les résultats sont mis à la disposition du clinicien demandeur par le biais du système de rapports électroniques.

Thérapie/réadaptation
La mobilité et l'indépendance fonctionnelle sont d'une importance vitale. Nous vous aidons à maintenir et/ou à retrouver votre force, votre endurance et vos capacités fonctionnelles en vous orientant vers des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des orthophonistes et/ou des diététiciens, selon les besoins.

Soins dentaires
Des dispositions peuvent être prises pour les soins dentaires. Nous recommandons un examen annuel par un dentiste pour tous les résidents. Les prothèses dentaires doivent être gravées avant l'admission.

Soins des pieds
Les besoins en matière de soins des pieds sont évalués lors de l'admission. Les soins de base des pieds sont fournis dans le cadre des soins infirmiers de routine. Des soins des pieds avancés sont disponibles par l'intermédiaire d'un prestataire de services sous contrat, à un tarif préétabli, qui vous est facturé directement.

Services d'optométrie
Chaque résident a accès à des services d'optométrie sur place. Tous les nouveaux résidents se voient proposer des services d'optométrie au moment de leur admission. Les services sont accessibles pour les évaluations annuelles, le choix des lunettes, ainsi que pour l'évaluation de tout problème oculaire qui pourrait survenir.

Veuillez adresser vos questions au directeur des soins.

Services alimentaires et nutritionnels
Le service de restauration est chargé de fournir des repas et des services nutritionnels à nos résidents. Le menu quotidien propose deux entrées adaptées à la saison à chaque repas. En plus des repas, des en-cas sont régulièrement proposés et des chariots d'alimentation passent dans chaque quartier deux fois par jour. Une diététicienne est disponible pour fournir des conseils personnalisés aux résidents ayant des besoins alimentaires particuliers.

Les familles sont invitées à se joindre aux résidents pour les repas (moyennant paiement). Les tickets repas peuvent être achetés auprès de la réceptionniste. Les tickets repas doivent être achetés au moins vingt-quatre heures à l'avance.

Pour toute question, veuillez vous adresser au responsable des services de restauration.

Distributeurs automatiques et cafés
Pour votre confort, des distributeurs automatiques sont disponibles sur la place de la ville.

En outre, la Villa Saint-Joseph dispose d'un café situé sur la place de la ville. Veuillez vous référer aux panneaux situés dans la zone du café pour connaître les heures d'ouverture, les menus mensuels et les plats du jour.

Les distributeurs automatiques et le café sont gérés par les auxiliaires de la Villa St. Joseph's. Votre soutien est très apprécié.

Enrichissement de la vie
Le service d'enrichissement de la vie s'engage à fournir des expériences de loisirs de haute qualité pour répondre à vos besoins sociaux, émotionnels, physiques, cognitifs et spirituels. Le personnel qualifié propose une grande variété de programmes de loisirs et de soins réparateurs pour vous encourager à maintenir votre force et votre souplesse, à prendre plaisir aux interactions sociales et à poursuivre les intérêts de votre vie. La participation à des activités de loisirs familières et agréables procure un sentiment d'utilité et de satisfaction dans la vie.

Vous fixez vos propres objectifs en matière de loisirs et d'activités réparatrices. Le personnel peut faire appel aux familles, aux amis, aux étudiants et aux bénévoles dela communauté pour vous aider à atteindre ces objectifs. Diverses activités en grand groupe, en petit groupe et individuelles sont proposées dans l'établissement et dans la communauté. Il peut s'agir d'horticulture, d'exercice, d'artisanat, de groupes de discussion, de pâtisserie, de vidéos, de livres parlés, de puzzles, d'ordinateurs, de programmes de travail du bois et de sorties communautaires. Vous aurez également accès à des jardins extérieurs ou à des balcons.

Les comités de loisirs passent en revue les programmes actuels et développent de nouvelles initiatives en fonction des intérêts et des préférences de nos résidents et patients. Des calendriers mensuels détaillant les activités régulières et spéciales sont affichés dans toute la Villa et sur notre site Internet.

Pour toute question, veuillez vous adresser aux assistants de vie de votre quartier.

Services d'assistance sociale
Notre assistante sociale est à votre disposition pour vous aider, vous et votre famille,à faire face à des questions personnelles et parfois juridiques telles que l'adaptation à un nouvel environnement, l'acceptation de problèmes de santé, la préparation de procurations ou l'organisation d'évaluations de la capacité. En tant que membre de notre équipe interprofessionnelle, notre assistante sociale participe également à la planification de l'admission et de la sortie.

L'assistant social fournit une évaluation psychosociale et des interventions appropriées pour vous aider à atteindre un niveau optimal de rétablissement/réhabilitation et de qualité de vie. L'assistant social travaille également avec vous et votre famille pour planifier votre retour dans la communauté.

Veuillez adresser vos questions directement à l'assistant social du site.

Soins spirituels et religieux (SRC)
Le respect, l'honneur et la satisfaction de vos divers besoins spirituels et culturels sont au cœur de notre engagement à respecter notre mission, notre vision et nos valeurs. Nous croyons qu'il faut prendre soin de la personne dans sa globalité, c'est-à-dire le corps, l'esprit et l'âme. Notre aumônier sur place a reçu une formation théologique et clinique et adhère à un code strict de déontologie professionnelle. L'aumônier gère les services de soins spirituels et religieux et facilite les activités connexes et les événements spéciaux.

Les soins spirituels consistent à accompagner les personnes qui cherchent à découvrir et à nourrir leurs propres ressources intérieures, leurs forces, leurs valeurs et leurs croyances. Ce processus peut impliquer de répondre aux besoins des personnes en matière de rites et de pratiques associés à leurs communautés religieuses.

L'aumônier fait partie intégrante de notre approche interprofessionnelle des soins. Qu'il s'agisse de la planification des soins au moment de l'admission, du soutien éthique en cas de crise ou des soins palliatifs et de fin de vie, l'équipe apporte un encouragement émotionnel et spirituel. L'aumônier organise des célébrations de la vie pour honorer les résidents décédés et donner l'occasion aux amis et à la famille de se souvenir et d'être reconnaissants de la présence de cette personne dans leur vie.

La Villa dispose d'une chapelle au rez-de-chaussée, à côté de la place de la ville. Tout le monde est invité à assister aux offices ou à utiliser la chapelle pour prier et réfléchir en privé. Des liturgies catholiques romaines et des cultes interconfessionnels sont régulièrement organisés.

Des cultes pluriconfessionnels saisonniers sont organisés tout au long de l'année. Ils comprennent le service annuel de commémoration et d'autres événements spéciaux.

Les demandes de soutien et d'assistance de la part du clergé et de l'aumônerie sont acceptées de manière formelle et informelle de votre part, de celle de votre famille ou de celle d'un autre membre du personnel de l'hôpital.

Services de soins palliatifs/Programme des anges gardiens
Les résidents en soins palliatifs souhaitent souvent rester à la Villa plutôt que d'aller à l'hôpital. Notre programme de l'Ange gardien veille à ce que:

- Notre personnel est formé pour fournir des soins palliatifs compétents et empreints de compassion ;
- Nous avons des bénévoles qui sont spécifiquement formés pour soutenir les résidents et leurs familles dans les soins de fin de vie ;
- Les familles et le clergé sont libres de rendre visite quand ils le souhaitent ;

- Les membres de la famille sont encouragés à accompagner et à soutenir les résidents pendant cette période,
- Un lit d'appoint est disponible pour les familles qui souhaitent rester auprès de leur proche.

Veuillez adresser vos questions à l'aumônier.

Consultation/ressource en matière d'éthique
Un service de consultation/ressource en matière d'éthique est à la disposition du personnel, des médecins, des résidents, des étudiants et des bénévoles en cas de problèmes éthiques.

Veuillez contacter l'assistante sociale pour obtenir de l'aide et des conseils.

Services financiers
Les factures pour l'hébergement et les frais accessoires sont préparées mensuellement. Des options de retrait direct sont disponibles.

Notre bureau d'affaires est à votre disposition pour vous aider à remplir les demandes de subventions annuelles pour les résidents éligibles dans les logements de base.

Nous vous recommandons de garder un minimum d'argent dans votre chambre à tout moment. Pour votre confort, un compte fiduciaire offre la sécurité et un accès facile à l'argent de poche et fonctionne de la même manière qu'un compte bancaire. L'argent est déposé pour être conservé et peut être retiré à votre discrétion à la réception pendant les heures d'ouverture. Le personnel du bureau d'affaires vous expliquera les avantages de ce service. Les relevés de compte fiduciaire sont fournis mensuellement ou sur demande.

Le bureau d'affaires est situé au rez-de-chaussée de la Villa Saint-Joseph, sur le site de South Bay.

Joseph's Villa sur le site de South Bay. Veuillez adresser vos questions au bureau d'affaires.

Services de fauteuils roulants et de marcheurs
Les résidents qui ont besoin d'un fauteuil roulant, d'un déambulateur ou d'un autre appareil de mobilité, mais qui n'en possèdent pas, peuvent bénéficier d'un prêt d'équipement pour une durée maximale de deux semaines. Pendant cette période:
- Le résident sera orienté vers un ergothérapeute pour une évaluation et une aide au choix et à la commande (si nécessaire) ; et,

- Le résident/la famille devra prendre des dispositions pour louer ou acheter l'équipement recommandé. Remarque : si un résident remplit les conditions requises pour bénéficier d'une aide financière, le personnel soumettra en son nom une demande au Programme d'appareils et accessoires fonctionnels de l'Ontario.

Un programme d'entretien et de réparation de l'équipement est en place. Le coût des réparations est à la charge du résident ou de sa famille.

Veuillez vous adresser au physiothérapeute ou à l'assistant en physiothérapie de votre quartier pour emprunter de l'équipement ou entamer le processus d'orientation vers un ergothérapeute.

Salon de coiffure
Le salon de coiffure est situé à côté du Town Square. Une liste des tarifs et des services est affichée à l'extérieur du salon.

Services de blanchisserie
Des services de blanchisserie et d'étiquetage sont proposés à tous les résidents. N'oubliez pas de déposer tous les vêtements neufs à la buanderie, au bureau d'accueil ou au poste de soins pour qu'ils soient étiquetés. Les vêtements nécessitant des soins spécialisés (comme le nettoyage à sec) sont à la charge de la famille.

Veuillez adresser vos questions au responsable des services environnementaux.

Téléphone, télévision/câble et services informatiques
Le coordinateur des admissions aide les résidents à prendre les dispositions nécessaires pour bénéficier des services de téléphone, d'Internet et de câble dans leur chambre au moment de leur admission. Les demandes de services ou les modifications après l'admission sont traitées par l'assistante du programme des services généraux au poste 2222.

Les frais de téléphone et de câble sont ajoutés à la facture mensuelle du résident. La Villa n'est pas responsable de la clôture des contrats personnels avec les anciens fournisseurs de services. Les numéros de téléphone des résidents ne sont pas publiés dans les annuaires téléphoniques locaux, mais peuvent être affichés dans un annuaire interne avec le consentement du résident. Un résident peut demander à tout moment que son numéro de téléphone soit retiré de l'annuaire interne en contactant la réceptionniste au poste 1000.

Des téléviseurs sont installés dans les salles de séjour de chaque quartier. Des ordinateurs sont à votre disposition dans un espace commun centralisé au niveau 2 de la Villa.

Nous vous encourageons à apporter votre ordinateur personnel pour l'utiliser à la Villa. Les frais liés à la connexion à Internet ou à la réparation des ordinateurs sont à la charge du résident.

Services de bénévolat
La Villa ne pourrait pas fonctionner sans l'aide de nos bénévoles dévoués et compatissants. Ils soutiennent une variété de services et de programmes et font une différence incroyable dans la vie de nos résidents. Qu'ils participent à des services de soins spirituels et religieux, à des programmes de restauration ou à des activités d'enrichissement de la vie, nos bénévoles se surpassent lorsqu'il s'agit de s'occuperdes autres... au-delà du moment présent.

Les bénévoles sont soumis à un processus de sélection et d'entretien rigoureux, similaire à notre processus d'embauche du personnel. Ils fournissent des références et des vérifications de casier judiciaire, subissent un test de dépistage de la tuberculose et tous les vaccins et rappels nécessaires. Ils participent également à un programme d'orientation générale et suivent les politiques et procédures établies de la même manière que les employés.

Pour toute question, veuillez vous adresser au coordinateur des services de bénévolat.

Services aux étudiants
La Villa accueille une variété de placements d'étudiants afin de leur donner l'occasion d'acquérir les compétences requises pour travailler dans le domaine des soins de longue durée. Les résidents ont le droit d'accepter ou de refuser les soins des étudiants à tout moment.

Veuillez adresser vos questions à notre coordinateur des services de bénévolat.

Section 9 – Contacts Principaux

Pour parler à l`un des contacts indiqués ci-dessous, composez le (705)590-2580, suivi par le poste.

Position	***Extension at Villa St. Gabriel's Villa***
Administrateur (trice)	3309
Directeur(trice) des soins	3307
Directeur(trice) adjoint(e) des soins	1ère étage – 3105 2ième étage - 3337
Coordinateur(trice) du programme d`animation et loisire	3316
Gestionnaire des services alimentaires	3327
Gestionnaire des services environmentaux	3313
Coordinateur(trice) des admissions	(705) 674-2846 poste 1023
Aumônier(ère)	3310
Travailleur(euse) Social(e)	3348
Responsable de la protection des renseignments personnel	(705) 674-2846 poste 2139
Bureau administratif	(705) 674-2846 poste1220
Coordinateur(trice) de bénévoles	3316
Clinicien(ne) en santé mentale	3335
Infirmier(ière) practicien(ne)	3380
Clinicien(ne) en soutien comportemental	3105
Adjoint(e) d`unité	3306
Responsable PCI (Prévention et contrôle des infections)	3344
IA (Infirmier(ère) autorisé	1ère étage - 3128 2ième étage - 3228