

Bienvenue!

Renseignements personnels sur le domicile du résident ou de la résidente

**Nom du résident ou
de la résidente:** _____

Numéro de chambre: _____

**Numéro de
Telephone:** _____

Votre nouvelle adresse:

Résidence Bignucolo
Services de santé de Chapleau Health Services
6 chemin Broomhead,
C.P. 757
Chapleau, Ontario
P0M 1K0



Lorsqu'un article est envoyé à un résident ou une résidente, il faut inscrire « À
l'attention de : Nom du résident » sous l'adresse présentée ci-dessus.

Table des matières

Bienvenue chez-vous	4
Bienvenue à vous, nouveau résident de la Résidence Bignucolo	4
Les énoncés de mission et de vision de Service de santé de Chapleau Health Services	6
Droits et responsabilité de nos résident(e)s	7
Le principe fondamental et la déclaration des droits des résidents en vertu de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée	7
Droits et responsabilités du résident.....	11
Renseignements généraux	12
À propos de la résidence Bignucolo	12
Réception.....	14
Heures de visites	14
Stationnement pour les visiteurs.....	14
Transport en commun.....	14
Votre milieu de vie	15
Frais d'hébergement.....	15
Réduction des frais d'hébergement de base	16
Ce qui vous est offert par la Résidence Bignucolo et les SSCHS.....	16
Services non assurés.....	21
Ce que vous devez apporter.....	24
Articles de mobilier autorisés	24
Entreposage des aliments	25
Vêtements personnels	26
Lavage	27
Ce que vous NE devez PAS apporter	27
Votre équipe de soins de santé	28
Soins personnels	28
Soins infirmiers	28
Médecin	29
Services de pharmacie	29
Diététiste et services de nutrition	29
Services de santé mentale et de traitement des dépendances, et services psychiatriques ..	31
Participation	34
Conseil des résidents.....	34
Conseil des familles	35
Bénévolat	35
Politiques et lignes directrices en matière de sécurité	37
Politiques	37
Alcool	37
Éducation et recherche.....	37
Politique sur les cadeaux et les pourboires	38
Identification des résidents	38
Absences occasionnelles et médicales et absences pour vacances	38
Liens de dépendance entre le titulaire de permis et d'autres fournisseurs offrant des soins, des services, des programmes ou des biens aux résidents	39
Contention.....	39
Politique pour un milieu sans parfum	40
Tabagisme	41
Objets de valeur.....	41
Tolérance zéro en matière de mauvais traitements et protection des dénonciateurs.....	42
Lignes directrices en matière de sécurité	43
Engagement à l'égard de la sécurité	43

Demander de l'aide.....	44
Équipement électrique	44
Prévention des risques de chute	44
Incendie	44
Risque d'allergie alimentaire.....	45
Risque de maladie d'origine alimentaire.....	45
Identification.....	45
Contrôle des infections	45
Médicaments.....	46
Sécurité - Vidéosurveillance	47
Appareils d'aide motorisée aux déplacements	47
Résidents qui ont une tendance à l'errance ou qui souffrent d'une déficience cognitive.	48
La marche à suivre pour signaler un incident.....	48
Procédure de gestion des préoccupations et des plaintes	49
Qui peut faire part d'une préoccupation ou déposer une plainte?	49
Quelle est la marche à suivre?	49
Quels renseignements devrais-je fournir au ministère de la Santé lorsque je dépose une plainte?	50
Que fera le ministère de la Santé?	51
Qu'en est-il de la protection de la vie privée lorsqu'une plainte est déposée?	52
À quoi s'attendre en cas d'élosion ou de pandémie?	52



Bienvenue chez-vous...

Bienvenue à vous, nouveau résident de la Résidence Bignucolo

Nous sommes enchantés que vous ayez choisi de résider dans notre établissement.

Depuis 1996, nous offrons aux personnes

âgées des soins et des services de haute qualité à la Résidence Bignucolo. C'est pourquoi nous sommes convaincus que votre expérience d'hébergement y sera positive.

La Résidence Bignucolo dispose de 25 lits et fournit des services de soins de longue durée pour 19 d'entre eux, des soins continus complexes pour 4 lits et des soins de relève pour 2 lits. Notre établissement offre un environnement sans fumée confortable et un hébergement avec services de base, des chambres individuelles et des chambres à 2 lits. Nous avons une salle à manger centrale, un grand salon d'activités pour les résidents et une magnifique cour extérieure.

Notre équipe multidisciplinaire offre des soins axés sur la sécurité et le respect et reconnaît l'importance de la satisfaction des besoins des résidents. Nous nous engageons à écouter votre opinion et celle de votre famille. De plus, nous vous ferons part des renseignements dont vous avez besoin et nous vous appuierons dans la prise de décisions à votre santé et votre qualité de vie. Nous sommes fiers des soins qu'offre notre équipe multidisciplinaire.

À la Résidence Bignucolo, des professionnels de la santé qualifiés fournissent des services de soins de santé fiables et rapides. Tous les soins directs aux résidents sont fournis par des préposés aux services de soutien à la personne, des infirmiers auxiliaires autorisés, l'infirmière autorisée responsable des soins de longue durée ainsi que les membres du personnel infirmier autorisé qui sont disponibles afin d'offrir des évaluations et des consultations, au besoin. Il incombe aux préposés aux services de soutien à la personne, aux infirmiers auxiliaires autorisés et à l'infirmière autorisée responsable des soins de longue durée de communiquer avec votre famille et les autres proches aidant afin de veiller au maintien de la continuité des soins. Des médecins de famille fournissent des soins médicaux. Ainsi, au moment de l'admission, ils prendront connaissance de vos antécédents médicaux, effectueront un examen physique, puis prescriront les médicaments, les tests ou les traitements dont vous avez besoin, en plus de collaborer avec l'équipe multidisciplinaire à la conception de votre plan de soins. Un médecin effectue une tournée une fois par mois; de même, s'il y a un changement dans votre état de santé, un médecin est disponible en tout temps pour fournir des services médicaux, au besoin. En

outre, une diététiste offre des soins et de l'éducation en matière de nutrition, et un ergothérapeute est disponible pour aider les résidents à rétablir leurs fonctions et pour promouvoir la santé et la sécurité. Un ergothérapeute ou physiothérapeute évaluera vos capacités sur une base régulière et selon les besoins. Des services d'orthophonie sont accessibles par l'intermédiaire des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Enfin, notre du Service des activités propose de nombreuses activités récréatives et vous encourage à vous adonner à vos passe-temps favoris ou à en adopter de nouveaux, à jouer, ainsi qu'à prendre part aux divertissements proposés ou aux sorties dans la communauté.

Nous offrons des soins axés sur les patients, ce qui signifie que vous et votre famille êtes au cœur de notre travail. Nous vous encourageons à agir en tant que leader en ce qui concerne vos soins et à participer à la prise de décisions relative à votre plan de soins. De même, nous vous invitons à faire part de vos questions et de vos préoccupations à votre équipe multidisciplinaire. Nous vous demanderons, à vous et à votre famille, d'assister à une rencontre six semaines après votre admission. Si vous avez des incertitudes liées aux soins qui vous sont offerts, informez-en une personne membre de l'équipe. Si sa réponse ne satisfait pas à vos attentes, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Encore une fois, nous vous souhaitons la bienvenue à la Résidence Bignucolo. Nous sommes ravis que vous ayez choisi notre établissement et nous sommes heureux de vous offrir des services. Nous espérons que vous aimerez vivre à la Résidence.



Cordialement,

Dawn Morissette

Dawn Morissette
Directrice générale
Services de santé de Chapleau Health Services



Les énoncés de mission et de vision de Service de santé de Chapleau Health Services



Notre énoncé de mission

Un modèle de soins de santé intégré en milieu rural offrant une gamme complète de services en anglais et en français.

Notre énoncé de vision

Un carrefour viable de soins de santé, en milieu rural et isolé, qui est axé sur la sécurité, la qualité et l'efficacité des soins aux patients.

Nos valeurs

Participation

Nous engagerons nos clients, nos patients, notre personnel, nos partenaires et nos intervenants dans notre processus de prise de décisions.

Inclusivité

Nous respecterons la promotion de l'inclusion sociale, du choix individuel, de l'indépendance, de la dignité et des droits individuels.

Intégrité

Nous disons ce que nous voulons dire et nous voulons dire ce que nous disons.

Compassion

Nous nous préoccupons des autres dans tout ce que nous faisons, en accordant une attention particulière aux besoins de nos aînés.

Santé et sécurité

Nous tenons à la santé et à la sécurité de nos patients, clients et employés.



Droits et responsabilité de nos résident(e)s

Le principe fondamental et la déclaration des droits des résidents en vertu de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée

Foyer : principe fondamental

1. Le principe fondamental qui doit être appliqué dans l'interprétation de la présente loi et à tout ce que cette dernière exige ou permet est celui selon lequel un foyer de soins de longue durée est avant tout le foyer de ses résidents et doit être exploité de sorte qu'ils puissent y vivre avec dignité et dans la sécurité et le confort et que leurs besoins physiques, psychologiques, sociaux, spirituels et culturels soient comblés de façon satisfaisante. 2007, chap. 8, art. 1.

Déclaration des droits des résidents

3. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

1. **Le résident a le droit** d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité.
2. **Le résident a le droit** d'être protégé contre les mauvais traitements.
3. **Le résident a le droit** de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel.
4. **Le résident a le droit d'être** convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins.
5. **Le résident a le droit** de vivre dans un milieu sûr et propre.
6. **Le résident a le droit** d'exercer ses droits civiques.

7. **Le résident a le droit** de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit.
8. **Le résident a le droit** à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.
9. **Le résident a droit** au respect de sa participation à la prise de décision.
10. **Le résident a le droit** de garder et d'exposer dans sa chambre des effets, des images et du mobilier personnels, du moment qu'il respecte les exigences en matière de sécurité et les droits des autres résidents.
11. **Le résident a le droit :**
 - i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en œuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins,
 - ii. de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision,
 - iii. de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission ou son transfert à un foyer de soins de longue durée ou à une unité de sécurité ou sa mise en congé du foyer ou de l'unité, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions,
 - iv. de voir respecter, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à celle-ci.
12. **Le résident a le droit** de recevoir des soins et de l'aide favorisant son autonomie qui sont fondés sur une philosophie axée sur les soins de rétablissement, de façon à maximiser le plus possible son autonomie.

13. **Le résident a le droit** de ne pas être maîtrisé, sauf dans les circonstances restreintes et sous réserve des exigences prévues par la présente loi.
14. **Le résident a le droit** de communiquer avec quiconque de manière confidentielle, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter quiconque en privé et sans entrave.
15. **Le résident moribond ou très malade a droit** à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24.
16. **Le résident a le droit** de désigner une personne à renseigner et à prévenir immédiatement s'il est transféré ou hospitalisé.
17. **Le résident a le droit** de faire part de sujets de préoccupation ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et aux organismes suivants, et ce, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles, que ce soit le résident ou qui que ce soit d'autre qui en fasse l'objet :
 - i. le conseil des résidents,
 - ii. le conseil des familles,
 - iii. le titulaire de permis et, s'il est une personne morale, ses administrateurs et dirigeants et, dans le cas d'un foyer approuvé aux termes de la partie VIII, les membres du comité de gestion du foyer visé à l'article 132 ou du conseil de gestion du foyer visé à l'article 125 ou 129,
 - iv. les membres du personnel,
 - v. les représentants du gouvernement,
 - vi. toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.
18. **Le résident a le droit** de se lier d'amitié et d'entretenir des relations avec qui que ce soit et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée.
19. **Le résident a le droit** au respect de son mode de vie et de ses choix.
20. **Le résident a le droit** de participer aux activités du conseil des résidents.

21. **Le résident a le droit** de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité.
22. **Le résident a le droit** de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement convenable est disponible.
23. **Le résident a le droit** de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins.
24. **Le résident a le droit** d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique qui influe sur les services qui lui sont fournis ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte.
25. **Le résident a le droit** de gérer lui-même ses affaires financières, à moins qu'il n'ait pas la capacité juridique de le faire.
26. **Le résident a le droit** d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air à moins que la configuration des lieux ne rende la chose impossible.
27. **Le résident a droit** à ce qu'un ami, un membre de sa famille ou une autre personne qui a de l'importance pour lui assiste aux rencontres avec le titulaire de permis ou le personnel du foyer. 2007, chap. 8, par. 3 (1).

Autre règle d'interprétation

- (2) Sans préjudice de la portée générale du principe fondamental, l'interprétation des textes suivants doit notamment viser à promouvoir le respect des droits des résidents énoncés au paragraphe (1) :
 1. La présente loi et les règlements.
 2. Toute entente conclue entre un titulaire de permis et la Couronne ou un mandataire de celle-ci.
 3. Toute entente conclue entre un titulaire de permis et un résident ou son mandataire spécial. 2007, chap. 8, par. 3 (2).

Application par le résident

- (3) Le résident peut faire respecter la déclaration des droits des résidents par le titulaire de permis comme s'ils avaient conclu un contrat aux termes duquel le titulaire de permis aurait convenu de respecter pleinement et de promouvoir tous les droits énoncés dans la déclaration. 2007, chap. 8, par. 3 (3).

Règlements

- (4) Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par règlement, régir la façon dont le titulaire de permis doit respecter les droits énoncés dans la déclaration des droits des résidents et en faire la promotion. 2007, chap. 8, par. 3 (4).

Droits et responsabilités du résident

En tant que résident de la Résidence Bignucolo, vous avez le droit :

- de payer pour obtenir des soins, des services, des programmes ou des biens auprès d'autres fournisseurs que ceux proposés par la Résidence Bignucolo. Vous pouvez choisir les fournisseurs que vous voulez, sauf pour ce qui est de la fourniture de médicaments. Vous devrez planifier ces services, mais avant de le faire, vous devrez en discuter avec le membre du personnel infirmier qui s'occupe de vous ou l'infirmière autorisée responsable des soins de longue durée avant de prendre des dispositions;
- de demander à un autre médecin ou membre du personnel infirmier autorisé de vous fournir des soins de santé personnels. Ce changement devrait être planifié par vous-même ou votre mandataire spécial ou encore dans le cadre de votre procuration relative au soin de la personne; il s'agit d'un changement dont vous devriez discuter avec le membre du personnel infirmier qui s'occupe de vous et la directrice des services cliniques ou la gestionnaire responsable des soins aux patients avant de prendre des dispositions.

En tant que résident de la Résidence Bignucolo, certaines responsabilités vous reviennent, à vous et à vos représentants. Nous vous demandons :

- de fournir les renseignements pertinents à votre équipe de soins de santé;
- de collaborer avec votre équipe de soins de santé afin de concevoir un plan de traitement ou de soins qui répond à vos besoins;
- d'aviser le personnel lorsque vous ne comprenez pas l'information qui vous est transmise;
- de suivre votre plan de traitement ou de soins au meilleur de vos capacités;

- d'accepter la responsabilité des décisions que vous prenez relativement à votre traitement ou à vos soins;
- de faire preuve de courtoisie et de respect envers les autres. Nous nous attendons également à ce que les membres de votre famille et les visiteurs agissent de manière courtoise et respectueuse lors de leur visite à la résidence;
- d'encourager les membres de votre famille ou vos représentants à fournir de l'aide en lien avec votre traitement ou vos soins, le cas échéant.
- de respecter les politiques de la résidence et d'agir de façon sécuritaire et responsable.

Renseignements généraux

À propos de la résidence Bignucolo

La Résidence Bignucolo est un foyer chaleureux et invitant situé dans l'aile Ouest des Services de santé de Chapleau Health Services (SSCHS). De notre salle à manger paisible baignant dans la lumière du solarium aux soins professionnels prodigués avec compassion, nous maintenons les normes les plus élevées au sein d'un environnement axé sur la bienveillance.

L'établissement se trouve dans un endroit tranquille et serein. Un sentier entièrement pavé entoure l'édifice, et l'on y trouve également une cour extérieure comprenant un jardin, une fontaine et des bancs pour les résidents et leurs visiteurs. La cour extérieure est clôturée pour assurer la protection des résidents et empêcher les animaux indésirables d'y pénétrer. Toute l'année, il est possible d'avoir une vue complète de la cour depuis la salle à manger des résidents, la grande salle dédiée aux activités ainsi que la chambre de certains résidents.

Nous offrons trois types de chambres : les chambres individuelles, les chambres à deux lits et les chambres de base. Lorsqu'un lit est libre, les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire – Nord-Est déterminent à qui celui-ci sera offert en fonction de l'évaluation clinique des clients et du type d'hébergement voulu dans la demande lorsque celle-ci a été présentée. Peu importe le niveau de soins et d'hébergement, tous les résidents sont traités de manière égale et bénéficient de soins de même qualité.

En vertu de l'article 99 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, les SSCHS sont le titulaire de permis de la Résidence Bignucolo. Toute demande

de renseignement concernant le permis peut être adressée à la directrice générale et administratrice du foyer en composant le 705 864-1520.





Renseignements à l'intention des visiteurs

Réception

Les visiteurs doivent entrer à la Résidence Bignucolo par l'entrée principale des SSCHS. Des renseignements concernant l'emplacement d'un résident peuvent être obtenus en personne au comptoir d'accueil de l'hôpital, au poste des soins infirmiers, ou en composant le 705 864-1520.

Heures de visites

Les visiteurs sont les bienvenus à tout moment de la journée et de la soirée, et la Résidence est accessible 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Les visites prolongées sont permises, s'il y a lieu.

Les portes de l'entrée principale sont ouvertes de 8 h à 20 h, 7 jours sur 7. Après 20 h, les visiteurs peuvent entrer par la porte du Service des urgences en utilisant le téléphone pour communiquer avec le poste des soins infirmiers.

Stationnement pour les visiteurs

Les places de stationnement réservées aux visiteurs sont clairement désignées dans le stationnement des SSCHS.

Les détenteurs de véhicules garés dans des zones de stationnement interdit, des voies réservées aux pompiers et des zones de débarquement recevront une contravention. L'entrée principale est considérée comme une zone de stationnement interdit puisqu'elle sert à déposer les résidents et à aller les chercher.

Transport en commun

Le canton de Chapleau offre un service d'autobus (Handi-Transit) aux résidents dans les limites de la communauté de Chapleau. Voici les heures d'exploitation (sous réserve de modifications) :

Du lundi au vendredi, de 8 h 45 à 11 h 45
de 13 h à 14 h 30

Il est possible d'effectuer une réservation en composant le 705 864-4477.

Votre milieu de vie

La Résidence Bignucolo a créé un environnement sécuritaire et axé sur le soutien en offrant des programmes significatifs conçus pour répondre aux nombreux besoins des résidents et de leur famille. Notre équipe de soins de santé vous fournira des soins et vous renseignera au sujet des programmes et des services qui sont offerts ici.

Frais d'hébergement

Les frais de quote-part à payer pour habiter à la Résidence Bignucolo sont fixés chaque année par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) et non pas par les responsables de la Résidence ni par l'équipe de direction des SSCHS. Les frais, qui sont les mêmes pour l'ensemble des foyers de soins de longue durée de l'Ontario, sont fondés sur les droits au paiement de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et du Régime de revenu annuel garanti. Ils sont évalués chaque année au mois de juillet.

Le tableau 1 présente les tarifs quotidiens et mensuels pour chaque type d'hébergement. Un tarif journalier est facturé lorsque l'hébergement est facturé pour un mois incomplet, tandis que le tarif mensuel est facturé pour un mois complet, et ce, quel que soit le nombre de jours de ce mois.

Ces frais peuvent être modifiés à la discrétion du MSSLD, en fonction des fluctuations du coût de la vie. Le cas échéant, les changements vous seront communiqués, à vous ou votre mandataire spécial, par le Service des finances des SSCHS un mois avant qu'ils n'entrent en vigueur.

Tableau 1.

Type d'hébergement	Quotidien	Mensuel
Résidents de longue durée		
• Hébergement de base	62,18 \$	1 891,31 \$
• Hébergement à deux lits	70,70 \$	2 150,46 \$
• Hébergement individuel	81,35 \$	2 474,40 \$
• Soins de relève	40,24 \$	

Ces tarifs peuvent être modifiés au mois de juillet de chaque année. Ces frais sont en vigueur jusqu'au 1^{er} janvier 2022. Communiquez avec le Service des finances pour obtenir une liste des tarifs d'hébergement en vigueur.

Réduction des frais d'hébergement de base

$$\text{Tarif mensuel réduit} = \frac{\text{Revenu net annuel}}{12} - \text{Allocation de bien-être} - \text{Déductions pour personnes à charge}$$

Les coordonnateurs des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire – Nord-Est fourniront aux nouveaux résidents des renseignements sur la réduction de tarif avant leur admission. Si un résident souhaite présenter une demande de réduction de tarif alors qu'il habite déjà dans un foyer de soins de longue durée, il peut demander au membre du personnel infirmier autorisé responsable des soins de longue durée ou au commis aux comptes fournisseurs et aux comptes clients de lui donner des renseignements sur le processus à suivre à cet égard. Pour en savoir plus, consultez le Guide sommaire du MSSLD sur les réductions du tarif, qui est accessible au poste des soins infirmiers. Un avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada est nécessaire à l'approbation d'une demande de réduction de tarif.

Les résidents habitant dans une chambre individuelle ou une chambre à deux lits ne sont pas admissibles à cette réduction.

Ce qui vous est offert par la Résidence Bignucolo et les SSCHS

La liste suivante présente les services et les biens fournis au résident par la Résidence Bignucolo ainsi que les dispositions que l'établissement doit respecter dans le cadre de l'hébergement de base conformément à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* :

- Des soins infirmiers et personnels sont offerts en tout temps, y compris les soins prodigués par des infirmiers auxiliaires autorisés, des préposés aux services de soutien à la personne et les membres du personnel infirmier autorisé, au besoin, de même que l'administration des médicaments et l'aide en ce qui concerne les activités de la vie quotidienne.
- Votre médecin effectue des tournées une fois par mois; de plus, si vous observez un changement relatif à votre état de santé, un médecin est disponible en tout temps pour fournir des services médicaux, au besoin.

- Les services des professionnels paramédicaux sont offerts dans le cadre de consultations, lorsque l'équipe de soins de santé le juge nécessaire (p. ex. physiothérapie, orthophonie). En outre, un diététiste et un ergothérapeute rencontrent chacun des résidents admis dans l'établissement.
- De l'équipement pourrait être mis à la disposition du résident pour un usage général à court terme. Si un résident a besoin d'équipement, d'une canne, d'une marchette, d'un fauteuil roulant ou d'autres articles de façon continue pour l'aider à accomplir les activités du quotidien, l'équipe de soins de santé doit aider le résident ou son mandataire spécial à obtenir son propre équipement. N'oubliez pas qu'il est possible que des coûts supplémentaires ne soient pas couverts par votre compagnie d'assurance médicale.
- La Résidence propose des services de repas comprenant trois repas par jour ainsi que des collations entre les repas et à l'heure du coucher. Elle offre aussi des régimes alimentaires thérapeutiques et spéciaux ainsi que des suppléments alimentaires et des appareils permettant aux résidents de se nourrir eux-mêmes.
- Il est possible de participer à des programmes de loisirs, à des activités sociales et à des programmes d'exercice. Au besoin, des fournitures et de l'équipement sont fournis pour participer à un programme.
- Il vous est possible de bénéficier de notre service de lavage de vêtements personnels. Des laveuses et des sécheuses sont également disponibles dans l'unité des soins de longue durée pour les résidents qui choisissent de laver eux-mêmes leurs vêtements.
- Le nettoyage et l'entretien des chambres et des aires communes sont pris en charge.
- L'établissement propose un local et des places assises appropriés pour le conseil des résidents et le conseil des familles.
- La sécurité des fonds personnels est confiée au SSCHS par l'intermédiaire du Service des finances (voir la section sur les comptes en fiducie).
- Le résident a accès à des services religieux hebdomadaires dans la grande salle d'activités de l'établissement.
- La liste suivante présente les biens, l'équipement, les fournitures et les services fournis par la Résidence Bignucolo, conformément à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* :

<p>Des fournitures et de l'équipement médicaux et nécessaires pour la prestation de soins infirmiers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • des fournitures et de l'équipement pour des traitements par aérosols; • des fournitures pour l'administration de la médication par intraveineuse ou par voie intramusculaire, y compris des pompes intraveineuses, des potences pour intraveineuses et des pompes pour injection d'analgésique; • approvisionnement en médicaments administrés par voie orale et rectale ainsi qu'en médicaments topiques; • abaisse-langue; • thermomètres; • agents diagnostiques et trousse pour la collecte et l'analyse du sang et de l'urine, notamment des appareils de collecte, des agents et des fournitures; • cathéter d'aspiration et fournitures connexes; • seringues auriculaires; • fournitures pour l'irrigation des oreilles; • fournitures pour la réanimation en cas d'urgence, y compris une urgence touchant les voies respiratoires; • appareils permettant de mesurer la taille et le poids; • moniteurs Sp02; • ophtalmoscopes; • spéculums vaginaux; • otoscope et articles connexes; • équipement permettant de surveiller les signes vitaux d'un résident, y compris sa tension artérielle.
<p>Des fournitures de gestion de la continence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • un éventail de produits de soins liés à la continence, conformément à l'article 51 du Règlement pris en vertu de la <i>Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée</i>; • cathéters urinaires; • sacs de drainage et sondes; • sonde à demeure; • fournitures de lavement; • appareils et fournitures pour la colostomie, l'iléostomie et d'autres stomies, au besoin, en plus de ceux fournis par l'intermédiaire d'autres programmes gouvernementaux.

De l'équipement facilitant l'élimination et l'essuyage hygiénique	<ul style="list-style-type: none"> • chaises d'aisance; • bassins hygiéniques; • sièges de toilette surélevés; • urinoirs; • chaises de douche.
Des fournitures et de l'équipement pour le traitement de la peau et de plaies	<ul style="list-style-type: none"> • bandages; • sparadraps (diachylons); • gazes; • compresses; • articles adhésifs; • pansements propres et stériles, plateaux stériles et ciseaux anatomiques; • pansements Steri-Strip; • gants; • fournitures pour l'irrigation et le nettoyage des plaies; • équipement permettant de mesurer et d'effectuer un suivi des plaies; • fournitures et équipement permettant de maintenir l'intégrité de la peau et de réduire la pression sur cette dernière, y compris des surfaces et des fournitures qui minimisent les lésions cutanées et favorisent les soins de la peau et le bien-être.
Des fournitures et de l'équipement d'hygiène personnelle et de toilette (non parfumés)	<ul style="list-style-type: none"> • produits d'hygiène féminine; • fournitures d'hygiène et de soins buccaux; • fournitures pour les dentiers, y compris des comprimés pour le nettoyage et des scellants; • rince-bouche; • fournitures de toilette, y compris des peignes et des brosses; • fournitures pour frottis buccal; • déodorants et antisudorifiques; • équipement et fournitures de rasage; • mouchoirs; • shampoing, revitalisant et séchoirs à cheveux; • produits et équipement d'entretien des pieds et des ongles nécessaires pour fournir les soins de podologie de base; • fournitures et équipement pour le bain et le nettoyage du corps.

De l'équipement et des fournitures pour la nutrition et l'hydratation	<ul style="list-style-type: none"> sonde d'alimentation, sacs et pompes pour l'alimentation parentérale ou entérale; cathéters et autres accessoires.
Des fournitures et de l'équipement pour la prévention et le contrôle des infections	<ul style="list-style-type: none"> fournitures et équipement de protection individuelle; contenant pour jeter les objets pointus et tranchants; désinfectants pour les mains
Des articles de mobilier pour les résidents	<ul style="list-style-type: none"> lits (électriques et élévateurs); tables de nuit; chaise confortable avec accoudoirs; table de confort; matelas; support mural pour téléviseurs à écran plat (36 pouces maximum); placards pour vêtements; meubles de salle à manger et de salon; ameublement extérieur et intérieur.
Des fournitures et de l'équipement à utiliser dans le cadre des programmes pour les résidents	<ul style="list-style-type: none"> fournitures pour les thérapies; fournitures d'art et d'artisanat.
Des agents, du matériel, des produits et des fournitures de nettoyage et de désinfection généraux afin de favoriser un foyer propre et sécuritaire.	
Des services de lavage et de lingerie	<ul style="list-style-type: none"> serviettes pour le bain, serviettes pour les mains, débarbouillettes et porte-serviettes; literie, y compris des oreillers, des taies d'oreiller, des protecteurs en plastique pour oreiller et des couvertures; couver-matelas; fournitures pour le lavage; linge de maison, y compris des jetés de lit, des nappes et des serviettes de table;
D'autres fournitures et de l'équipement, y compris sans toutefois s'y limiter	<ul style="list-style-type: none"> système de gestion de l'errance et système de sécurité, par exemple des bracelets nécessaires pour activer le système de gestion de l'errance; fournitures et équipement comme un lève-personne et un système de pesée pour lève-personnes permettant de soulever et de déplacer les résidents en toute sécurité;

	<ul style="list-style-type: none"> • fournitures et équipement permettant de veiller à la sécurité des résidents; • fournitures et équipement de prévention des chutes.
--	---

Services non assurés

Pour quoi que ce soit d'autre que l'hébergement, on ne peut exiger un paiement d'un résident que s'il était prévu aux termes d'une entente et le montant ne doit pas être supérieur à celui que prévoit la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*. Si aucun montant n'est prévu, le paiement doit être raisonnable.

Vous trouverez ci-dessous une liste des biens et services pouvant être obtenus par le résident en plus des biens et services compris dans les frais d'hébergement et fournis en vertu de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Voici les services **offerts par la Résidence Bignucolo** devant lui être payés directement :

Les frais pour les repas et le transport ainsi que d'autres coûts connexes dans le cadre de sorties récréatives	Le résident ou son mandataire spécial sera avisé des frais à payer pour les repas et le transport ainsi que des autres dépenses connexes avant une sortie prévue. Il doit donner son consentement verbal avant de participer à la sortie et payer tout montant à l'avance au Service des activités.
Un système pour l'incontinence autre que celui offert par l'établissement	Il incombe à la Résidence Bignucolo de fournir des produits de base pour l'incontinence aux résidents. À la demande d'un résident ou de son mandataire spécial, un autre système peut être fourni. Si l'hôpital commande les fournitures, le résident ou son mandataire spécial sera informé du coût à l'avance et cet achat lui sera facturé par l'établissement en fonction de la facture fournie par l'entreprise.

Sont présentés ci-dessous les services **fournis par des professionnels externes** auxquels les résidents ont accès moyennant des frais supplémentaires. Les coûts associés à ces services peuvent être déterminés avant qu'une personne accepte de les recevoir ou prenne un rendez-vous à cet égard; le paiement est versé directement au professionnel et non pas à la Résidence Bignucolo.

Services d'audiologie	<ul style="list-style-type: none"> Les services d'audiologie ne sont pas couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario. On peut demander une estimation du coût des évaluations et des traitements continus avant de fixer un rendez-vous. Le coût du service ou de tout appareil auditif doit être payé directement à la Clinique d'audiologie.
Services et soins de podologie	Les services de soins de podologie professionnels ne sont pas couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario. Les coûts associés à l'évaluation et au traitement de base peuvent être fixés avant la prise d'un rendez-vous. Il est possible d'acheter des chaussures auprès du podologue; on peut demander des soumissions à cet égard avant de passer la commande.
Services dentaires	Les services dentaires ne sont pas couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario; toutefois, ils pourraient être couverts par le régime personnel de prestations en cas de maladie des résidents. On peut demander au dentiste des soumissions permettant de connaître le coût de ces services avant la prise d'un rendez-vous. Si vous avez un tel régime, il est également possible de communiquer à l'avance avec le dentiste pour savoir si le service requis est couvert par ce régime. Le paiement de tout service dentaire est effectué directement au fournisseur du service.
Optométriste et soins de la vue	Aucun optométriste ni service de soins de la vue ne sont accessibles dans la communauté, à l'exception d'un véhicule INCA qui vient dans le secteur une fois par année, chaque automne. Des dispositions peuvent être prises pour profiter des services offerts par INCA en communiquant avec le centre médical. Les coûts d'un examen fait par un optométriste et de l'achat ou de la réparation de lunettes ou d'un autre accessoire oculaire devront être fixés lors de la prise de rendez-vous; le paiement doit être effectué au fournisseur.
Quote-part pour les médicaments et médicaments	Les pharmaciens responsables d'exécuter les ordonnances de médicaments exigent des frais

non couverts par le Programme de médicaments de l'Ontario	de distribution et le tarif maximum pouvant être facturé est fixé par le ministère de la Santé. Ces frais sont payés directement à MediSystem et les résidents doivent signer une entente distincte avec ce fournisseur en ce qui concerne les coûts. Si le médecin commande un médicament qui n'est pas couvert par le Programme de médicaments de l'Ontario, le coût devant être payé par le résident dépendra du prix du médicament même. Si vous avez des préoccupations relatives au paiement d'un médicament qui n'est pas couvert par ce programme, il est possible d'en discuter avec le médecin afin de déterminer si d'autres solutions sont envisageables.
Service de télévision par câble	Ce service est assuré par Vianet. Le résident ou son mandataire spécial peut communiquer directement avec ce fournisseur pour prendre des dispositions concernant les services de télévision par câble. Les frais seront fixés par Vianet.
Réparation de l'équipement des résidents	Il est question ici de tous les coûts assumés afin de maintenir une sécurité et une sûreté maximales lorsque le résident utilise son équipement (p. ex. fauteuils roulants, scooters électriques et marchettes). Une soumission présentant les coûts de la réparation sera remise au résident ou à son mandataire spécial avant que le service ne soit effectué. Le paiement doit être fait directement au fournisseur d'appareils ou d'accessoires fonctionnels.
Transport	Le résident ou son mandataire spécial doit payer les frais exigés pour un taxi ou un autre moyen de transport nécessaire lorsque le résident doit aller à un rendez-vous, à une clinique ou à un autre endroit, et ce, avant le déplacement ou lorsque ce dernier a lieu si le mandataire accompagne le résident.
Services téléphoniques et Internet	Les services téléphoniques et Internet sont fournis par Bell Canada. Le résident ou le mandataire spécial peut communiquer directement avec ce fournisseur pour prendre des dispositions concertant les services

	téléphoniques. Les frais seront fixés par Bell Canada.
--	--

Remarque: Bien que la majorité des services susmentionnés ne soient pas fournis par la Résidence Bignucolo, des dispositions ont été prises pour que des agents externes fournissent les services dont les résidents pourraient avoir besoin. Toutefois, les résidents ne sont pas tenus d'acheter les soins, les services, les programmes et les biens fournis par la Résidence Bignucolo ou ses fournisseurs de services. Les résidents peuvent obtenir des services auprès d'autres fournisseurs, sous réserve des restrictions en matière de sécurité de la Résidence Bignucolo. Par exemple, des médicaments ne peuvent être achetés auprès d'une pharmacie autre que MediSystem puisque, si les produits ne sont pas tous étiquetés et emballés de façon uniforme, cela crée des risques quant à l'administration des médicaments pour les membres du personnel infirmier. Si vous avez des questions concernant les services non assurés, discutez-en avec l'infirmière autorisée responsable des soins de longue durée.

Ce que vous devez apporter

Nous vous invitons à personnaliser votre chambre et à en faire votre « chez vous » en apportant de petits articles comme des photos, une radio, des couettes lavables, des courtepointes et plus encore. Tout appareil électrique doit être inspecté par notre service responsable de l'entretien afin de veiller à ce qu'il soit conforme aux normes de la CSA. Si vous partagez une chambre avec un autre résident, vous devez porter un casque d'écoute pour regarder la télévision et ainsi éviter que le son le dérange. Vous pouvez prendre des dispositions pour avoir une ligne téléphonique, la télévision par câble local et Internet auprès du fournisseur de service de votre choix, à vos frais. Toutefois, avant de prendre un rendez-vous à cet égard, discutez-en avec l'infirmière autorisée responsable des soins de longue durée.

À l'extérieur de la chambre de chaque résident se trouve une petite « boîte d'exposition ». Vous pouvez y placer de petits souvenirs ou objets pour vous aider à identifier votre chambre. Ces boîtes sont verrouillées de façon à ce que leur contenu ne puisse être retiré sans l'autorisation du résident.

Articles de mobilier autorisés

Des articles de mobilier vous sont fournis par l'établissement (voir la page 21 pour consulter une liste exhaustive des articles de mobilier fournis); toutefois, vous avez l'option d'apporter vos propres articles, conformément à la liste suivante :

REMARQUE : Tous les meubles et appareils doivent être remis au service d'entretien afin d'être examinés avant leur utilisation. Le service d'entretien apportera les articles dans la chambre des résidents une fois l'inspection effectuée. Tout appareil électrique doit être homologué CSA et porter la marque ENERGY STAR.

- une (1) chaise sans accoudoirs (elle ne doit pas être en textile);
- deux (2) décos murales inflammables, sans verre;
- un (1) petit téléviseur à écran plat (maximum de 36 pouces);
- une (1) petite radio ou chaîne stéréo portative;
- un (1) petit réfrigérateur personnel d'un maximum de 1,7 pied cube ou de 20 pouces de large (les résidents ou leur famille doivent en assurer la propreté, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, et jeter les aliments périmés);
- une (1) horloge;
- une (1) lampe à DEL ou une lampe de lecture;
- dans les chambres **individuelles**, les résidents peuvent apporter une (1) petite commode à trois tiroirs faite d'un matériau facile à nettoyer. Les meubles personnels doivent être assez légers pour que le personnel responsable de l'entretien ménager puisse les déplacer aux fins de nettoyage. De même, si un meuble est muni de roulettes, celles-ci doivent se verrouiller.

Gardez à l'esprit que la sécurité des résidents et du personnel est la priorité absolue et que tout encombrement excessif ou tout article présentant un risque pour la sécurité doit être évité (par exemple, meubles trop nombreux, carpettes, fils électriques et souvenirs). Pour réduire le risque d'infection, il est également important que les meubles soient faits de matériaux faciles à nettoyer (ainsi, les chaises en tissu ne sont pas acceptables). Les SSCHS n'assumeront aucune responsabilité si des articles personnels sont endommagés dans le cadre du nettoyage nécessaire et régulier. Nous nous réservons le droit de retirer tout article ne respectant pas nos normes ou étant entré dans l'établissement sans être inspecté par le service d'entretien.

Entreposage des aliments

- Les aliments non périssables doivent être entreposés dans un contenant hermétique étiqueté avec le nom de l'aliment et la date. Des aliments mal entreposés risquent d'être une source d'odeurs ainsi que de problèmes de santé et d'insectes nuisibles; c'est pourquoi ils seront jetés.
- Il est permis aux résidents de conserver un petit appareil de réfrigération dans leur chambre (consultez la section sur les articles autorisés dans l'établissement). Il incombe aux résidents ou aux membres de leur famille de procéder à un examen régulier afin de vérifier si des produits alimentaires sont périmés.

- Nous vous demandons de ne pas nourrir les oiseaux ou les autres animaux se trouvant près de l'établissement, y compris dans la cour. En effet, cela entraîne une quantité excessive d'excréments d'oiseaux près des portes de l'établissement et il a été prouvé que ces excréments représentent un danger pour les personnes qui souffrent de troubles respiratoires. Pendant les mois d'hiver, les résidents peuvent installer une mangeoire à oiseaux devant leur fenêtre, à l'extérieur, afin de les observer.
-

Vêtements personnels

Nous recommandons aux résidents de choisir des vêtements confortables, tant pour s'asseoir que pour pratiquer diverses activités. Il doit être facile de les entretenir ainsi que de les mettre et de les enlever, et possible de les laver et de les sécher à la machine.

Nous vous conseillons d'apporter des vêtements d'extérieur pour vous assurer de pouvoir prendre part aux sorties et aux activités (par exemple, des chapeaux pour l'été et des bottes pour l'hiver). Il est recommandé aux familles et aux amis des résidents de changer les vêtements d'extérieurs qui se trouvent dans les commodes au fil des saisons afin de veiller à ce qu'elles ne débordent pas.

Le résident ou son mandataire spécial est responsable de l'achat de vêtements et de chaussures. Si aucun membre de la famille n'est présent dans la région pour aider à l'achat de vêtements et de chaussures, le personnel fournira du soutien, pourvu que le résident ou son mandataire spécial prenne des dispositions pour le paiement.



Étiquetage

Tous les vêtements et les articles personnels doivent porter une étiquette sur laquelle le nom du résident est inscrit en évidence (p. ex. peignes, shampoing, lotions, brosse à dents, dentifrice). Des étiquettes seront fournies par la Résidence Bignucolo. Il faut aviser la personne qui fournit des soins aux résidents lorsque ce dernier reçoit de nouveaux vêtements afin que ceux-ci soient étiquetés correctement. L'établissement fournira également des étiquettes pour les articles de soins personnels entreposés dans

l'armoire à pharmacie des résidents; ces étiquettes peuvent être utilisées lorsqu'un nouvel objet est ajouté.

Tous les appareils auditifs et dentiers devraient être étiquetés avant l'admission du résident. Le dentiste local étiquettera les dentiers si cela n'a pas déjà été fait.

Lavage

Le personnel du service de soutien des SSCHS effectue le lavage et le séchage des vêtements des résidents. Les membres de la famille peuvent également choisir de laver les vêtements du résident à la maison; de même, le résident peut aussi décider de faire son lavage lui-même en utilisant la laveuse et la sécheuse mises à sa disposition. Si vous vous chargez de votre lavage, n'oubliez pas de respecter notre politique rigoureuse pour un milieu sans parfum lorsque vient le temps de choisir votre détergent et votre assouplissant en feuille.

Ce que vous *NE* devez PAS apporter

Pour des raisons de sécurité, les médicaments **ne** peuvent **pas** être conservés sur la table de nuit. Un médecin doit donner une ordonnance pour tous les médicaments que vous prenez, qu'il soit question de médicaments sur ordonnance, de vitamines ou d'autres médicaments en vente libre. Si vous apportez des médicaments à l'établissement, présentez-les au personnel infirmier immédiatement.

Les armes à feu, les couteaux, les ciseaux, les outils, les pistolets de départ, les grenades et toute autre arme, y compris des souvenirs de guerre de ce type, sont interdits.

Il en est de même pour les produits parfumés de toute nature (p. ex. lotion pour le corps), les plantes à fleurs et les produits à base de latex comme des ballons.

Votre équipe de soins de santé

La Résidence Bignucolo adopte et met en application une approche de « soins axés sur le patient », ce qui signifie que les résidents sont au cœur de tout ce que nous faisons. Cette approche tient compte du fait que le résident doit, d'abord et avant tout, être considéré comme un être humain qui évolue et qui a des besoins uniques en matière de soins de santé. Nous vous encourageons, votre famille et vous, à être des leaders en ce qui concerne vos besoins en matière de soins en prenant part à l'élaboration de votre plan de soins et à la prise des décisions relatives à vos soins de santé. Ainsi, vos choix concernant votre santé et votre qualité de vie seront reflétés dans ce plan et seront respectés par les membres de votre équipe de soins de santé. Vous trouverez ci-dessous une description des membres de votre équipe de soins de santé.

Soins personnels

Les soins personnels sont prodigués par un membre du personnel infirmier auxiliaire autorisé ou par des préposés aux services de soutien à la personne, selon une approche axée sur le résident. Les préposés vous aideront sur tous les plans en ce qui concerne les activités quotidiennes comme se laver, s'habiller et manger, comme il est indiqué dans votre plan de soins.

Soins infirmiers

Les soins infirmiers sont fournis par des infirmiers auxiliaires autorisés d'une façon attentionnée, sécuritaire et respectueuse. Le personnel s'engage à vous offrir des soins de santé et à assurer votre bien-être général. Vos décisions quant à vos soins de santé et à votre qualité de vie seront toujours respectées par les membres de l'équipe de soins infirmiers, et ce, peu importe leur propre opinion. N'hésitez pas à discuter avec le membre du personnel infirmier qui s'occupe de vous si vous avez des préoccupations quant à des questions ou à des services relatifs aux soins de santé prodigués dans l'établissement. À titre de votre fournisseur de soins primaires, ce membre du personnel infirmier a la responsabilité de communiquer tous les points concernant votre santé à vous, à votre mandataire spécial ou à tout autre fournisseur de votre cercle de soins, et ce, afin de garantir la continuité de vos soins et la réalisation des objectifs établis dans votre plan.

Médecin

Les services de médecin sont assurés par votre médecin de famille ou le médecin de famille qui est affecté à votre dossier. Nous tenterons de voir à ce que les résidents conservent leur médecin de famille local lors de leur admission au foyer de soins de longue durée. Toutefois, les besoins médicaux qui sont urgents ou qui surviennent en dehors des heures normales de bureau seront traités par le médecin de service.

Au moment de votre admission, le médecin traitant consultera vos antécédents médicaux et procédera à un examen physique. Il travaillera avec votre équipe de soins pour continuer à répondre à vos besoins et vous fournir les meilleurs soins possible. Il prescrira des médicaments, des analyses ou des traitements et, au besoin, facilitera l'orientation vers des spécialistes.

Votre médecin de famille effectuera des tournées mensuelles pour discuter de façon continue avec les membres de votre équipe de soins de santé au sujet de vos besoins, s'il y a lieu. Ainsi, votre médecin vous visitera au moins une fois par mois et au besoin. Les examens physiques ont lieu une fois par année.

Services de pharmacie

Les médicaments sont commandés par le médecin traitant, préparés chez MediSystem et livrés à la Résidence Bignucolo. Ils sont ensuite entreposés dans la salle prévue pour les médicaments et distribués par un membre du personnel infirmier auxiliaire autorisé. Si vous avez besoin de renseignements sur vos médicaments, un pharmacien clinique de MediSystem est disponible pour répondre à vos questions. Vous pouvez obtenir des renseignements écrits et prendre des dispositions pour parler au pharmacien, au téléphone ou en personne, au cours de la visite mensuelle à l'établissement. Parlez à votre infirmière ou infirmier pour obtenir d'autres renseignements sur vos médicaments.

Diététiste et services de nutrition

Une bonne nutrition est vitale pour améliorer la santé, le rétablissement et la qualité de vie.

Une diététiste professionnelle offre ses services aux SSCHS et à la Résidence Bignucolo et travaille avec le résident, sa famille et l'équipe de soins pour établir un plan de repas qui répond aux besoins individuels de chaque résident. Elle possède les compétences appropriées pour évaluer vos besoins nutritionnels et concevoir un plan de repas adapté à vos besoins particuliers, comme des régimes pour diabétiques ou bons pour la santé du cœur. Elle tient aussi compte de ce que vous aimez et n'aimez pas, de vos besoins culturels et de toute modification nécessaire de la texture.



Services d'ergothérapie

L'orientation vers des services d'ergothérapie est faite par le médecin traitant ou d'autres fournisseurs de soins de santé. Un ergothérapeute autorisé est présent à la Résidence Bignucolo pour évaluer la capacité du résident à effectuer des tâches quotidiennes. Il a pour responsabilité d'évaluer la nécessité pour le résident d'utiliser de l'équipement adapté afin d'accomplir les tâches quotidiennes, de même que ses besoins en matière d'appareils d'aide à la mobilité.

Appareils d'aide à la mobilité (y compris les marchettes et les fauteuils roulants)

1) Il est obligatoire pour tous les résidents ayant besoin d'un appareil d'aide à la mobilité (comme une marchette ou un fauteuil roulant) d'acheter ou de louer leur propre appareil. Les appareils de mobilité d'essai doivent uniquement être utilisés à court terme, à la discrétion de l'ergothérapeute ou du physiothérapeute, jusqu'au moment où le résident reçoit, des suites d'une évaluation dans le cadre de laquelle de l'équipement lui a été prescrit, un appareil de la part du fournisseur de son choix. Si l'équipement d'essai est endommagé, le résident ou sa famille doivent payer pour les dommages causés pendant la période d'essai. Enfin, l'entièreté des frais d'entretien des fauteuils roulants revient au résident ou à sa famille.

2) Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels du MSSLD couvre 75 % du coût des appareils d'aide à la mobilité pour les personnes qui y sont admissibles. Les appareils d'aide à la mobilité sont nécessaires pour permettre aux résidents de participer aux activités quotidiennes, notamment les repas, les activités récréatives et les activités de loisirs. Si les résidents ou les membres de leur famille refusent ou ne sont pas en mesure de payer les 25 % restants, ils devront payer des frais de location mensuels au fournisseur de leur choix pour l'appareil prescrit.

3) Tout appareil d'aide à la mobilité utilisé par les résidents de l'établissement doit être approuvé par l'ergothérapeute ou le physiothérapeute. Les appareils inappropriés ou non sécuritaires ne seront pas approuvés aux fins d'utilisation (p. ex. un fauteuil roulant de transport utilisé à long terme ou fauteuil roulant ayant des freins défectueux).

Physiothérapie

L'orientation vers des services de physiothérapie est faite par le médecin traitant ou d'autres fournisseurs de soins de santé. Au moment de l'admission, le physiothérapeute procède à un examen auprès de chacun des résidents afin de déterminer leur niveau d'activité et de mobilité. On répète ensuite cet examen tous les trois mois afin d'effectuer un suivi des risques de chute auxquels est exposé le résident et de son autonomie quant à la mobilité. Si la situation du résident change, le physiothérapeute en est avisé et pourrait effectuer une évaluation supplémentaire. Le physiothérapeute élaborera un programme d'exercice personnalisé à l'intention des résidents qui le souhaitent. Il s'agit d'un programme de 15 minutes animé par notre assistant en physiothérapie et offert trois fois par semaine.

Audiologie/orthophonie (traitement des troubles du langage et de la déglutition)/ophtalmologie

L'orientation vers des services d'audiologie, d'orthophonie ou d'ophtalmologie est effectuée par le médecin traitant ou d'autres fournisseurs de soins de santé. Il incombe aux membres du personnel des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire œuvrant dans le secteur de fournir des services d'orthophonie rapides par l'intermédiaire d'un orthophoniste autorisé.

Services de santé mentale et de traitement des dépendances, et services psychiatriques

Les services de santé mentale et de traitement des dépendances sont offerts par Turning Point Décisif, un programme des SSCHS. Les services sont offerts en anglais et en français aux personnes seules, aux couples et aux familles. Des évaluations et des consultations psychiatriques sont effectuées par le psychiatre itinérant, qui offre des services directs une fois par mois. L'orientation vers des services de santé mentale et de traitement des dépendances ainsi que vers des services psychiatriques peut être faite par n'importe quel membre de votre équipe de soins de santé, y compris vous-même et votre famille, en composant le 705 864-1919.

Ces services sont utiles pour comprendre les changements cognitifs, comportementaux et émotionnels qui accompagnent le vieillissement et les maladies liées à l'âge; ils sont essentiels au bien-être de chacun.

Service d'activités et de thérapie par le jeu

Le Service des activités de la Résidence Bignucolo est le centre d'activités et de rassemblements sociaux; son rôle y est essentiel. Ce service, au sein duquel travaillent des employés qualifiés, est indispensable à la création et à la tenue d'activités, de célébrations et de séances éducatives. Les membres de son personnel soutiennent les objectifs de chaque résident en ce qui concerne la qualité de vie voulue. Pour ce faire, les employés cernent les problèmes principaux liés à la qualité de vie et font usage des connaissances à leur disposition pour concevoir des programmes récréatifs appropriés. La priorité du Service des activités est le maintien et l'amélioration du bien-être et de la qualité de vie des résidents au quotidien. Lorsqu'il offre des activités thérapeutiques, le personnel veille à tenir compte des besoins physiques, émotionnels, sociaux, culturels et spirituels des résidents. Ainsi, les employés offrent des programmes d'activités diversifiés adaptés aux besoins, aux capacités et aux niveaux cognitifs des participants.

Le personnel aide également les résidents à effectuer les activités et exercices thérapeutiques recommandés par d'autres membres de l'équipe de soins de santé comme le physiothérapeute, l'ergothérapeute et l'orthophoniste.

Voici des exemples d'activités organisées par le Service des activités :

- des programmes et des services, notamment du bingo, de l'art et de l'artisanat, des cours de pâtisserie, du jardinage et des jeux;
- des exercices de groupe et des activités physiques;
- des services religieux ou spirituels de diverses confessions, sur une base hebdomadaire;
- des activités culturelles;
- un programme intergénérationnel;
- des visites amicales;
- un programme de zoothérapie;
- des célébrations estivales et des célébrations du temps des Fêtes;
- une activité d'observation des lumières du temps des Fêtes;
- collations et discussions/jeu-questionnaire méli-mélo
- du jardinage;
- diverses activités extérieures;
- des sorties dans la communauté;
- un salon de beauté;

- un tirage des Fêtes et une vente à un sou;
- du divertissement;
- célébrations du monde entier.



Participation

Les résidents, les membres de la famille et les amis peuvent participer de diverses façons. Ainsi, prendre part aux activités des conseils suivants vous permet de faire entendre votre voix ou celle de vos proches.

Conseil des résidents



La Résidence Bignucolo a un Conseil des résidents fonctionnel auquel tous les résidents peuvent se joindre. Le personnel encourage les résidents à parler de leurs préoccupations et de leurs problèmes. Seuls les résidents du foyer de soins de longue durée peuvent siéger au Conseil. Lorsqu'une préoccupation, une recommandation ou un problème est présenté, il est examiné et la personne l'ayant soulevé reçoit une réponse par écrit dans un délai de 10 jours. Les rencontres sont coordonnées par le Service des activités; elles ont lieu une fois par mois et l'on y accueille divers conférenciers invités. Les procès-verbaux des réunions sont affichés sur le babillard situé à l'extérieur du Service des activités ainsi que dans l'entrée du foyer de soins de longue durée. De même, on tient une assemblée générale une fois par année, au mois de janvier, afin d'élire un nouveau président du conseil des résidents ou de réélire le président en fonction.

La raison d'être du conseil des résidents est :

- d'informer les résidents des droits et obligations que leur confère ou impose la Loi;
- d'informer les résidents des droits et obligations que la Loi et toute entente relative au foyer confèrent ou imposent au titulaire de permis;
- de tenter de régler les différends opposant le titulaire de permis et les résidents;
- de parrainer et de planifier des activités pour les résidents;
- de collaborer avec les groupes communautaires et les bénévoles en ce qui concerne les activités prévues pour les résidents;
- d'informer le titulaire de permis de toute préoccupation du conseil ou de toute recommandation qu'il formule concernant l'exploitation du foyer;
- de présenter des conseils et des recommandations au titulaire de permis concernant les mesures que les résidents aimeraient voir prises pour améliorer les soins ou la qualité de vie au foyer;
- de faire part de toute préoccupation ou recommandation au gestionnaire ou superviseur concerné;
- d'examiner :
- les rapports et les résumés d'inspection reçus aux termes de l'article 149 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*;
- l'affectation détaillée, par le titulaire de permis, du financement octroyé aux termes de la Loi et les montants payés par les résidents;

- les résultats des sondages sur la satisfaction des résidents et des familles;
- les états financiers relatifs au foyer déposés auprès de la direction en vertu des règlements applicables et des règles d'exploitation du foyer;
- l'exploitation du foyer.

Si vous souhaitez siéger au conseil des résidents de la Résidence Bignucolo ou obtenir des renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à communiquer avec le Service des activités en composant le 705 864-3062.



Conseil des familles

Un Conseil des familles est un groupe composé des membres de la famille et des amis des résidents d'un foyer de soins de longue durée qui se réunit régulièrement. Le Conseil des familles sert de liaison entre les membres de la famille ou les amis des résidents et le personnel du foyer de soins de longue durée.

La plupart des conseils des familles visent principalement à faciliter la communication et à promouvoir les partenariats afin de maintenir une qualité de vie positive pour tous les résidents ou de l'améliorer. Ils donnent aux familles une voix dans les décisions qui les touchent et qui touchent leurs êtres chers vivant au foyer.

Ce type de conseil se réunit pour discuter des questions directement liées à la vie des résidents du foyer et son objectif principal est d'accroître la qualité de vie des résidents. Le procès-verbal de chaque réunion est affiché sur le babillard situé à l'extérieur du Service des activités.

Le conseil des familles est uniquement composé de membres de la famille et d'amis des résidents de la Résidence Bignucolo. En effet, il est interdit aux membres du personnel d'en faire partie.

Si vous souhaitez siéger au conseil des familles ou obtenir des renseignements supplémentaires à ce sujet, n'hésitez pas à communiquer avec le Service des activités en composant le 705 864-3062.

Bénévolat

Nous sommes toujours à la recherche de membres des familles qui souhaitent offrir leur temps et leurs talents pour les nombreuses activités ayant lieu à la Résidence



Bignucolo. Ces services améliorent considérablement la qualité de vie des résidents qui en ont besoin et leur permettent de conserver leur autonomie.

Communiquez avec Shannon Duhaime, coordonnatrice des bénévoles, au 705 864-3061 pour en savoir plus ou pour vous inscrire en tant que bénévole.

Politiques et lignes directrices en matière de sécurité

Les politiques, les procédures et les lignes directrices en matière de sécurité établies visent à assurer l'application uniforme et sécuritaire des pratiques normalisées dans l'ensemble de l'établissement afin de maintenir un environnement sain et sécuritaire pour les résidents, les membres de la famille, les visiteurs et le personnel. Voici quelques-unes des principales lignes directrices que vous et votre famille devez comprendre. La version complète de chaque politique peut être consultée sur demande auprès de la personne occupant le poste de secrétaire-réceptionniste ou d'adjoint administratif des soins infirmiers.

Politiques

Alcool

Selon la politique des SSCHS, il est interdit d'entreposer de l'alcool dans la chambre d'un résident à la Résidence Bignucolo, sauf à la discrétion du médecin traitant du résident et avec son approbation écrite.

Les boissons alcoolisées, si elles sont approuvées par le médecin, doivent être achetées par le résident ou les membres de sa famille et entreposées dans une armoire verrouillée ou un réfrigérateur fermé à clé se trouvant dans la chambre du résident ou dans la salle où les médicaments sont entreposés. En cas de consommation excessive, ou si la personne se retrouve en état d'ébriété, le privilège lui permettant de conserver de l'alcool dans sa chambre pourrait lui être retiré.

Éducation et recherche

Les responsables des SSCHS et de la Résidence Bignucolo encouragent l'embauche d'étudiants du domaine de la santé et leur placement au sein de notre personnel. Il s'agit d'une occasion d'apprentissage importante pour les futurs fournisseurs de soins de santé, y compris les membres du personnel infirmier, les médecins ainsi que les fournisseurs de services thérapeutiques et de services diagnostiques.

Les étudiants travaillent directement sous la direction et la supervision d'un membre du personnel désigné et pourraient fournir de l'aide dans le cadre de la prestation de vos soins. Si vous avez des questions ou des préoccupations à cet égard, nous vous demandons d'en faire part à notre personnel.

Des recherches sont parfois menées par plusieurs fournisseurs de soins de santé dans les SSCHS et à la Résidence Bignucolo et pourraient demander la participation des

résidents. Il convient de préciser que tout projet de recherche effectué dans l'établissement a d'abord été examiné et approuvé pour s'assurer qu'il respecte les normes d'éthique. Votre participation à ces études représente une source d'information précieuse et peut potentiellement se révéler bénéfique pour vous et pour les autres. Vous serez informé à l'avance de toute étude menée au sein de l'établissement.

Votre participation est complètement volontaire et vous pouvez vous désister en tout temps (voir la politique ADM-00-18003 Politique sur les recherches).

Politique sur les cadeaux et les pourboires

Les SSCHS et la Résidence Bignucolo **interdisent au personnel d'accepter de l'argent ou d'autres cadeaux.**

Discutez avec votre ou vos fournisseurs de soins de santé à propos des autres façons dont vous pouvez témoigner votre reconnaissance aux membres du personnel (voir la politique ALH-01-03005 Politique sur les conflits d'intérêts).

Identification des résidents

Au moment de l'admission à la Résidence Bignucolo et dans le cadre du processus d'orientation, une photo de chaque nouveau résident sera prise, une fois sa signature de consentement donnée, avant d'être ajoutée à son dossier. Ces photos sont mises à jour régulièrement par le Service des activités. Nous remettrons aussi un bracelet d'identification à tous les résidents; celui-ci doit être porté en tout temps.

Absences occasionnelles et médicales et absences pour vacances

Lors du retour d'un résident à la Résidence Bignucolo des suites d'une absence pour traitement médical ou psychiatrique, d'une absence occasionnelle ou de vacances, un hébergement, une chambre et un lit du même type qu'avant son départ lui seront offerts. Toutefois, la durée de chacune de ces absences ne peut dépasser :

- 30 jours s'il s'agit d'une absence médicale;
- 60 jours s'il s'agit d'une absence psychiatrique;
- 21 jours par année civile s'il est question de vacances;
- 48 heures par période allant du samedi à minuit au samedi suivant à la même heure pour les absences occasionnelles.

Lorsqu'il s'absente, le résident demeure responsable de payer les montants maximums pouvant lui être facturés par le titulaire de permis pour le même type d'hébergement qui lui était fourni immédiatement avant son départ.

Nous encourageons les résidents à prendre part à des sorties de jour, à des nuitées et à des vacances chez des membres de leur famille ou des amis. Les résidents qui souhaitent sortir de l'établissement doivent en aviser le personnel au moins quelques jours à l'avance aux fins de préparation des médicaments.

Le résident ou un membre de sa famille doit signer un formulaire de dégagement des responsabilités avant de quitter l'établissement pour une sortie (voir la politique LTC-03-18005 Politique sur les absences des résidents).

Liens de dépendance entre le titulaire de permis et d'autres fournisseurs offrant des soins, des services, des programmes ou des biens aux résidents

La présente politique régit les pratiques d'achat des SSCHS et établit que, dans le cas où un employé est concerné par l'attribution d'un contrat pour lequel il a un intérêt pécuniaire direct ou indirect, celui-ci doit :

- en aviser immédiatement son supérieur et décrire la nature générale de l'intérêt;
- éviter de prendre part à l'attribution du contrat;
- ne pas tenter en aucune façon d'influencer l'attribution du contrat.

Ces mêmes dispositions s'appliquent lorsqu'un employé ou un membre du conseil est sujet à un conflit d'obligations ou de responsabilités en raison d'un emploi dans un autre organisme ou d'une relation de gouvernance avec une autre société.

Un employé ayant un intérêt pécuniaire indirect dans tout contrat visant les SSCHS est concerné :

- a) si l'employé même ou encore son conjoint, partenaire ou parent :
 - (i) est un actionnaire, un administrateur ou un cadre supérieur d'une société qui n'offre pas ses titres au public et qui a un intérêt pécuniaire dans ce contrat;
 - (ii) est un administrateur ou un cadre supérieur d'une société qui offre ses titres au public et qui a un intérêt pécuniaire dans ce contrat ou détient une participation majoritaire au sein de cette société;
 - (iii) est membre d'une association constituée en personne morale ou d'un partenariat ayant un intérêt pécuniaire dans l'affaire.
- b) L'employé ou son conjoint, partenaire ou parent travaille également pour une personne, une association qui n'est pas constituée en personne morale ou un partenariat ayant un intérêt pécuniaire dans le contrat (voir la politique ADM-00-16018 Politique sur les achats).

Contention

Conformément à la philosophie des SSCHS sur les soins de qualité, à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* et au projet de loi 85, la contention doit uniquement être utilisée à titre de mesure **temporaire**, et ce, comme derniers recours lorsque les autres solutions n'ont pas abouti.

La contention peut seulement être utilisée lorsque le personnel clinique juge qu'il existe un risque considérable pour le patient ou une autre personne de subir un préjudice physique grave si le résident n'est pas immobilisé.

Si cette procédure est jugée nécessaire, l'équipe clinique doit suivre le principe visant à **ce que la méthode de contention utilisée soit la moins restrictive possible et à ce que son utilisation soit la plus courte possible**. Ainsi, la méthode de contention doit être raisonnable compte tenu de l'état physique et mental du résident ainsi que de ses antécédents.

Le résident doit subir une évaluation exhaustive et approfondie et être en mesure d'exercer son droit à une approche axée sur le patient en ce qui a trait aux soins avant la mise en place d'une méthode de contention. Cette évaluation doit être menée par l'équipe clinique, en collaboration avec le résident ou le patient ou encore son mandataire spécial.

Les décisions relatives à l'utilisation de mesures de contention doivent être prises en fonction des évaluations effectuées et des discussions tenues avec le résident ou son mandataire spécial. Le médecin doit être consulté et rédiger une ordonnance de contention.

Le résident ou, s'il n'est pas apte à le faire, son mandataire spécial doit donner son consentement pour que la contention soit utilisée. Tous les trois mois, il faut évaluer le consentement aux méthodes de contention et envisager de nouveau les autres solutions possibles (voir la politique CLI-03-18001 Politique sur la contention).

Politique pour un milieu sans parfum

Les SSCHS ont un environnement exempt de parfums (aucun parfum, aucune lotion après-rasage ou aucun autre produit parfumé).

Le nombre de personnes allergiques ou sensibles aux parfums augmente dans la population en général. Les produits parfumés font partie des plus de 200 déclencheurs de l'asthme et des allergies, et plusieurs membres du personnel de l'hôpital y sont allergiques. Lors d'une visite, nous vous demandons de ne pas porter de produits parfumés ni de vêtements portant une odeur.

Beaucoup de produits de consommation contiennent des parfums, notamment :

- les parfums mêmes et les après-rasages;

- les crèmes, les lotions, les poudres, les gels, les savons pour le corps et les autres savons;
- le shampoing, le fixatif, le déodorant;
- l'assouplisseur.

Avant votre visite à la Résidence Bignucolo, vérifiez si vous portez l'un de ces produits et, le cas échéant, retirez-le.

Lorsque vous achetez des produits pour vous-même ou le membre de votre famille, choisissez des produits sans parfum. Si, à un moment ou à un autre, un membre de notre personnel infirmier ou du personnel des services de soutien trouve un article parfumé dans la chambre d'un résident, il le placera dans un sac scellé et l'entreposera dans le local d'entretien ménager. Nous vous aviserons, vous ou le membre de votre famille, et nous vous demanderons de venir chercher l'article dans les 48 heures qui suivent, sans quoi il sera jeté.

De même, bon nombre de plantes à fleurs dégagent un parfum fort et peuvent provoquer des réactions allergiques. Si vous envisagez d'envoyer une plante à un résident, nous vous demandons d'en choisir une qui ne produit pas de fleurs, car elle pourrait augmenter le risque qu'une réaction allergique se produise. Les plantes en soie seraient préférables.

Tabagisme

Depuis le 1^{er} juillet 2006, la Résidence Bignucolo est désignée comme un établissement sans fumée conformément à la *Loi favorisant un Ontario sans fumée* (projet de loi 119) et aux autres lois municipales, provinciales et fédérales pertinentes qui régissent l'interdiction de fumer à l'intérieur d'un établissement de soins de santé. Ainsi, il est interdit aux résidents, aux membres de la famille, aux visiteurs ou aux membres du personnel de fumer dans n'importe quelle aire de l'établissement ou sur la propriété des SSCHS. S'ils souhaitent fumer, les résidents doivent être en mesure de quitter la propriété du SSCHS de façon indépendante ou avec l'aide de leur famille; les membres du personnel ne sont pas disponibles pour accompagner un résident à cette fin.

Les résidents qui fument et qui, à notre avis, ne posent pas de danger peuvent garder des cigarettes ou des briquets/allumettes dans leur chambre. Les résidents désignés à risque ne peuvent pas garder ces objets en leur possession. Le personnel n'accepte pas d'entreposer et de distribuer des fournitures de fumeur (voir la politique ADM-00-19005 Politique sur le tabagisme).

Objets de valeur

Nous encourageons les résidents à ne pas conserver plus de 20 \$ en espèces ou des objets de valeur (par exemple, des bijoux) dans leur chambre. S'ils le souhaitent, ces

articles pourraient leur être apportés lors d'occasions spéciales. AUCUN coffre-fort n'est mis à la disposition des résidents; toutefois, il y a un tiroir muni d'un verrou dans la chambre de chaque résident et ce dernier se voit remettre une clé pour accéder à son contenu. Les SSCHS ne sont pas responsables en cas de vol ou de perte d'argent ou d'objets de valeur.

Au moment de l'admission, chaque résident ou encore son mandataire spécial ou la personne détenant la procuration relative aux biens devra remplir un formulaire concernant les objets de valeur du résident.

Un compte en fiducie peut être créé auprès du service des finances; les résidents peuvent y conserver un maximum de 500 \$ en espèces. Il est possible d'effectuer des dépôts et des retraits à la réception, du lundi au vendredi de 8 h à 20 h, et de 8 h à 16 h les fins des semaines et les jours fériés.

Les fonds des comptes en fiducie sont souvent utilisés par les résidents pour les services personnels ou les achats qu'ils souhaitent payer par eux-mêmes (par exemple, des rendez-vous chez le coiffeur, des sorties). Il est recommandé que ce compte contienne en tout temps un minimum de 20 \$ afin d'éviter qu'un retard dans l'achat de services ou la participation à des sorties ne se produise s'il devient nécessaire de communiquer avec le mandataire spécial pour ajouter des fonds. Lorsqu'un résident souhaite accéder à ses fonds, il peut aller à la réception et effectuer un retrait; pour ce faire, il devra signer pour confirmer le montant retiré. Sur une base trimestrielle, le service des finances enverra un relevé de compte au résident ou son mandataire spécial responsable des finances.

Les responsables de l'établissement désapprouvent l'emprunt ou le prêt d'argent. Si un résident choisit de prêter de l'argent à une autre personne, il doit assumer la responsabilité des sommes qui ne lui sont pas retournées, le cas échéant (voir la politique REG-00-19001 Politique sur la mise en sûreté de l'argent et des objets de valeur des patients dans le bureau d'affaires).

Tolérance zéro en matière de mauvais traitements et protection des dénonciateurs

Au sein des SSCHS, nous avons comme politique de protéger les droits et la dignité de nos résidents. Conformément à notre vision, à notre mission et à nos valeurs, nous respectons le droit des résidents d'être à l'abri de toute forme de mauvais traitements pouvant menacer leur bien-être physique ou mental. Le personnel est tenu d'enquêter sur tout incident soupçonné ou observé de mauvais traitements et de le signaler en suivant les procédures décrites dans la politique régissant nos établissements.

Selon l'article 26 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée (LFSLD), nul ne doit exercer de représailles contre une autre personne en prenant une mesure quelconque ou en menaçant de le faire du fait qu'un renseignement a été

divulgué à un inspecteur ou que des témoignages ont été donnés dans le cadre d'une instance. Les résidents recevront le plein soutien de l'administratrice de la Résidence lorsque celle-ci abordera, de manière responsable, les cas soupçonnés ou réels de mauvais traitements, conformément à l'article 26 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Toute personne qui a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un des mauvais traitements suivants s'est produit ou se produira doit signaler immédiatement ses soupçons, ainsi que les renseignements sur lesquels ils sont fondés, au directeur du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) :

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.
2. Le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.
3. Un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident.
4. La mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident.
5. La mauvaise utilisation ou le détournement de fonds octroyés à un titulaire de permis aux termes de la LFSLD.

Nous observons une politique de tolérance zéro quant aux mauvais traitements infligés aux résidents; de même, toute allégation de mauvais traitement sera traitée sérieusement et une enquête sera menée.

Le système de divulgation d'incidents du MSSLD est utilisé pour signaler les mauvais traitements infligés à un résident par un membre du personnel, un membre de sa famille, un visiteur ou d'autres résidents. Des mesures appropriées doivent être prises pour traiter l'incident et les résultats de toutes les enquêtes ainsi que les plans d'action connexes doivent être présentés au directeur nommé par le MSSLD. Si les membres du personnel omettent de faire part d'un incident de mauvais traitements, cela entraînera la prise de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Voir les politiques suivantes :

- CLI-03-05002 Politique sur les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés
- HUR-00-05006 Politique sur les mauvais traitements et la négligence à l'égard des aînés de la part d'employés

LTC-02-12003 Politique sur le repérage et le signalement des incidents critiques dans les foyers de soins de longue durée

Lignes directrices en matière de sécurité

Engagement à l'égard de la sécurité

La Résidence Bignucolo s'engage à offrir les meilleurs soins possibles aux patients. La sécurité des patients est un élément très important de notre responsabilité à cet égard. Le bien-être et la sécurité des patients ont tendance à s'améliorer lorsque ces derniers participent activement à leurs soins. Vous êtes au cœur de l'équipe de soins de santé, et nous voulons que vous participez activement à vos soins. En travaillant avec les médecins, le personnel infirmier et d'autres membres du personnel de l'hôpital, vous pouvez aider à réduire les risques pour votre santé et à rendre votre séjour aussi sécuritaire que possible.

Demander de l'aide

Nous indiquons l'emplacement des sonnettes d'appel et expliquons leur fonctionnement à tous les résidents pour les préparer au cas où ils auraient besoin d'une aide immédiate. Les sonnettes d'appel sont situées à portée de main, près du lit de chaque résident, ainsi que dans les salles de bain.

Équipement électrique

Tout équipement et article électrique doit faire l'objet d'une inspection de la part de notre service responsable de l'entretien et jugé conforme aux normes de sécurité avant d'être installé et utilisé (voir la politique ADM-00-05007 Politique sur les appareils électriques – Homologation CSA). Lorsque vous apportez de tels articles dans l'établissement, laissez-les au poste des soins infirmiers; le service responsable de l'entretien apportera les articles dans la chambre des résidents auxquels ils appartiennent une fois l'inspection effectuée.

Prévention des risques de chute

Le comité responsable de la qualité de l'initiative Priorité aux résidents a élaboré un programme concernant la prévention des risques de chute pour vous aider (les résidents) à cerner ce qui peut causer un tel risque et prévenir les chutes. Plus précisément, l'objectif de ce programme est de réduire les blessures et de vous aider à conserver votre autonomie. Vous pouvez réduire le risque de chute avec l'aide de l'équipe de soins, en vous orientant dans votre chambre, en utilisant régulièrement l'équipement d'aide fourni par votre équipe de soins, en apprenant les bons mouvements pour monter dans votre lit et en descendre ou pour vous asseoir dans une chaise ou en sortir, en vous assurant d'avoir un éclairage adéquat, et en restant le plus actif possible. Si vous avez besoin d'aide pour vous lever, n'hésitez pas à appeler le personnel infirmier en tirant sur votre sonnette.

Incendie

Des exercices d'évacuation en cas d'incendie ont lieu régulièrement afin de s'assurer que les membres du personnel et les résidents sont bien préparés en cas de situations d'urgence réelles. Si vous entendez une alerte d'incendie ou l'annonce « Code rouge » sur le système de diffusion publique, restez dans votre chambre et attendez des directives du personnel. Si vous êtes dans une aire commune, restez calme et attendez les directives du personnel. Le personnel a reçu une formation en gestion des situations d'urgence et vous informera de la manière à réagir.

Des avertisseurs d'incendie se trouvent dans toutes les entrées et sorties de l'hôpital et de la Résidence Bignucolo. Les résidents doivent se rendre à la sortie la plus proche qui est indiquée dans le plan affiché dans chacune des chambres ainsi qu'ailleurs dans l'édifice (voir la politique ADM-00-05002 Politique sur les plans d'intervention d'urgence).

Risque d'allergie alimentaire

Plusieurs résidents souffrent de réactions graves à certains aliments (par exemple, les noix et les fraises). Lorsque vous venez à la Résidence, n'offrez pas de nourriture aux autres résidents.

Risque de maladie d'origine alimentaire

Nous avons instauré une procédure afin de nettoyer régulièrement les réfrigérateurs, mais nous devons tous travailler ensemble pour en retirer les aliments qui peuvent accroître le risque d'empoisonnement alimentaire des résidents. Lors d'une visite, nous vous demandons de vérifier le réfrigérateur de votre proche et de retirer les aliments dont la date limite de consommation est dépassée. Quand vous apportez des aliments à l'hôpital, placez-les dans un contenant couvert et daté afin de nous aider à savoir quand l'article a été mis au réfrigérateur.

Identification

Portez votre bracelet d'identification en tout temps. Si votre bracelet se détache, demandez à un membre du personnel infirmier de vous en donner un nouveau. Veillez à ce que votre nom soit écrit correctement. Les membres de l'équipe de soins de santé doivent vérifier le bracelet d'identification du résident, la date de naissance de ce dernier ou son numéro d'identification avant de lui administrer des médicaments, de prélever son sang ou d'effectuer une radiographie, un test ou un autre traitement.

Contrôle des infections

Les SSCHS s'engagent à vous fournir les soins les plus sécuritaires possibles. Pour nous assurer d'y parvenir, nous avons notamment recours à un programme de surveillance spécial nous permettant de détecter les organismes antibiorésistants et les autres agents

infectieux. La détection de tout agent infectieux pourrait exiger que l'on vous fournisse des soins, à vous ou à votre proche, en prenant des mesures préventives d'isolement. Si vous avez des questions à cet égard, adressez-les à votre fournisseur de soins de santé.

Le lavage des mains est le moyen le plus important de réduire le risque d'infection. N'oubliez pas de vous laver les mains quand vous entrez dans l'établissement, avant d'entrer dans la salle à manger et souvent pendant la journée, après les activités. Nous apprécions votre aide pour encourager vos visiteurs à faire de même. Les visiteurs ne devraient pas se laver les mains dans les lavabos des résidents, mais utiliser plutôt les désinfectants sans eau installés à l'extérieur de chaque chambre, dans les couloirs et dans les zones très fréquentées. Toutefois, si leurs mains sont visiblement souillées ou qu'elles sont entrées en contact avec des fluides corporels, ils doivent alors se laver les mains avec de l'eau savonneuse dans l'une des toilettes publiques.

Les exigences en matière de contrôle des infections peuvent changer en cas d'élosion ou de pandémie, en fonction des directives les plus récentes du ministère. Il pourrait être nécessaire de procéder à un test de diagnostic de surveillance à la fréquence indiquée dans ces directives. On pourrait également demander aux visiteurs d'assister, à une fréquence préétablie, à des séances d'information spéciales sur le contrôle des infections.

Nous vous prions de NE PAS rendre visite aux résidents si vous présentez des symptômes d'une infection, notamment : de la fièvre et de la toux; un essoufflement; des douleurs musculaires; un mal de gorge; de la fatigue; de la nausée, des vomissements ou de la diarrhée; une conjonctivite; la varicelle; une congestion nasale ou un écoulement nasal n'étant pas lié à une allergie. Continuez de pratiquer une bonne hygiène des mains et de les laver lorsque vous entrez dans l'hôpital ou la chambre d'un résident, et lorsque vous en sortez.

Médicaments

Tout médicament dont un résident a besoin doit être prescrit par un médecin, être fourni par notre pharmacie de MediSystem et lui être remis par le personnel infirmier.

La combinaison de certains médicaments dans votre corps peut provoquer une réaction néfaste. Afin de vous protéger de ce type de réaction, il est important que vous informiez votre équipe de soins de santé de chaque médicament que vous prenez, à savoir les médicaments prescrits par un médecin et ceux que vous pouvez acheter sans ordonnance comme :

- les vitamines;

- les remèdes à base de plantes médicinales;
- les compléments alimentaires;
- les médicaments sans ordonnance ou en vente libre (p. ex. Gravol, médicaments contre le rhume, analgésiques).

Lors de votre arrivée à la Résidence Bignucolo, apportez tous vos médicaments avec vous. Conservez toujours vos médicaments dans leur flacon d'origine. Toutefois, si vous n'êtes pas en mesure d'apporter vos médicaments, nous vous recommandons de dresser une liste les énumérant; votre pharmacien peut vous aider à accomplir cette tâche. Il est également important d'aviser votre équipe de soins de santé si vous avez des allergies et si vous recevez des ordonnances pour des médicaments de plus d'un médecin.

Les médicaments sur ordonnance, les vitamines et les médicaments en vente libre que vous apportez dans l'établissement doivent être remis au personnel infirmier dès votre arrivée. Les médicaments ne doivent pas être conservés au chevet des résidents; ils sont entreposés de façon appropriée par le personnel infirmier, dans un espace sécuritaire, et ce, jusqu'à ce qu'ils aient fait l'objet d'un examen de la part de l'équipe. Nous vous encouragerons ensuite à les confier à un membre de votre famille pour qu'il les apporte à son domicile, s'il y a lieu.

Sécurité - Vidéosurveillance

Afin de maintenir une sécurité de niveau élevé dans l'établissement, des caméras de surveillance ont été installées dans l'ensemble de la Résidence Bignucolo. Les caméras sont installées dans des endroits clés pour assurer la sécurité sans nuire à votre vie privée. Elles se trouvent au poste des soins infirmiers, au salon, dans la salle à manger, dans la salle du Service des activités, dans la grande salle d'activités, dans les couloirs menant aux chambres des résidents, dans la cour et dans le stationnement ainsi qu'aux entrées et aux sorties. La vidéosurveillance est supervisée par la haute direction et la vie privée des résidents est respectée en tout temps.

Appareils d'aide motorisée aux déplacements

Tous les appareils d'aide motorisée aux déplacements (par exemple, les scooters et les fauteuils roulants électriques) doivent être approuvés et être conformes aux normes en matière de sécurité avant d'être utilisés dans l'établissement. Il est recommandé de discuter avec l'ergothérapeute avant d'acheter un appareil pour s'assurer que le résident peut l'utiliser en toute sécurité et que l'appareil est prescrit pour répondre à ses besoins.

Les scooters et les fauteuils roulants électriques doivent être rangés correctement dans la chambre du résident ou dans un espace prévu à cette fin. Les résidents qui utilisent de tels appareils doivent respecter la politique de l'établissement applicable à cet égard, employer ces appareils de façon sécuritaire et se conformer aux évaluations.

périodiques menées par l'ergothérapeute (voir la politique LTC-02-16003 Politique sur les appareils d'aide motorisée aux déplacements).

Résidents qui ont une tendance à l'errance ou qui souffrent d'une déficience cognitive

Pour assurer la sécurité des résidents réputés pour errer ou chercher les sorties, nous avons installé un système d'alarme à l'entrée principale de l'unité de soins infirmiers ainsi qu'à la porte menant à la cour. Un appareil **WanderGuard** (mécanisme d'alarme) est placé sur le résident, soit sur un bracelet porté par ce dernier ou encore sur un appareil fonctionnel, comme une marchette ou un fauteuil roulant, s'il en utilise un. Lorsque le résident s'approche d'une des portes, un voyant rouge du mécanisme mural commence à clignoter et la porte se VERROUILLE immédiatement, ne laissant ainsi personne quitter l'unité. Dès qu'un membre du personnel a éloigné le résident de la zone sensible, la lumière rouge redevient jaune dans les dix secondes qui suivent, et la porte peut être déverrouillée.

La marche à suivre pour signaler un incident

Comme la sécurité est notre priorité absolue à la Résidence Bignucolo, nous vous demandons, à vous et à vos proches, de signaler immédiatement tout type d'incident (p. ex. une chute, un comportement dangereux, un danger) dont vous êtes témoin à un membre du personnel infirmier ou à un employé. Les SSCHS ont pour politique de procéder à un examen et à une enquête pour chaque incident signalé. Cette procédure aide notre personnel à cerner ce qui pourrait avoir une incidence sur la sécurité globale au sein de l'installation.

Procédure de gestion des préoccupations et des plaintes

Qui peut faire part d'une préoccupation ou déposer une plainte?

Toute personne préoccupée par la situation dans laquelle se trouve un résident peut faire part d'une préoccupation ou déposer une plainte, notamment :

- un résident;
- un membre de la famille;
- un employé du foyer;
- quiconque fournit des services aux résidents;
- un membre du public.

Quelle est la marche à suivre?

Le meilleur moyen de faire connaître vos préoccupations est de parler à votre fournisseur de soins primaires. Le but est de trouver une solution satisfaisante ensemble.

Si vous ne pouvez pas trouver de solution avec votre fournisseur de soins primaires (médecin, personnel infirmier, etc.), la prochaine étape consiste à vous adresser à l'infirmière autorisée responsable des soins de longue durée ou avec la chef de direction des soins infirmiers qui travaillera avec vous pour régler le problème rapidement. Les préoccupations et les plaintes peuvent être signalées par téléphone, en personne ou par écrit. Pour déposer une plainte en personne, il s'agit de prendre rendez-vous avec l'une des deux responsables susmentionnées. Les plaintes peuvent aussi être soumises par écrit sous forme de lettre ou de courriel, ou au moyen du formulaire disponible au poste de soins infirmiers.

Si, après avoir parlé à la chef d'équipe des soins de longue durée ou à la directrice des services cliniques, vous croyez que vos préoccupations ne sont pas prises en compte et résolues à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec la représentante des soins aux patients.



Contact Information:

Name	Numéro de téléphone	Courriel
Jamie Fiaschetti, Chef de direction des soins infirmiers	705-864-3073	jfiaschetti@sschs.ca
Brenda Bernier LTC Charge Nurse	705-864-3052	bbernier@sschs.ca

Adresse postale :

Services de santé de Chapleau Health Services

C.P. 757

6, chemin Broomhead

Chapleau, Ontario, P0M 1K0

À l'attention de : Indiquer le nom du destinataire

Si la Résidence ne résout pas le problème à votre satisfaction, vous pouvez aussi appeler la Ligne ACTION du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, au 1 866 434-0144, 7 jours sur 7, de 8 h 30 à 19 h.

Vous pouvez aussi envoyer une lettre au :

Directeur

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

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

1075, rue Bay, 11^e étage

Toronto (Ontario) M5S 2B1

Quels renseignements devrais-je fournir au ministère de la Santé lorsque je dépose une plainte?

Plus vous fournirez de détails, plus il sera facile pour les inspecteurs du ministère d'examiner le problème.

À tout le moins, votre plainte doit comprendre :

- le nom du foyer de soins de longue durée;
- l'adresse de ce foyer;
- une description de ce qui vous préoccupe.

Si vous disposez des renseignements suivants, veuillez les fournir :

- les personnes concernées;
- une description de l'incident;

- le moment auquel il s'est produit;
- l'endroit dans l'établissement ou à l'extérieur de ce dernier où l'incident s'est produit;
- votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone (facultatif).

S'il possède vos coordonnées, l'inspecteur peut vous appeler pour obtenir davantage d'information et vous aviser lorsque l'inspection est terminée. Cependant, vous n'êtes PAS obligé de fournir votre nom, votre adresse ou votre numéro de téléphone. Vous pouvez déposer votre plainte en tout anonymat.

Que fera le ministère de la Santé?

Un inspecteur mènera une enquête et se rendra immédiatement dans le foyer de soins de longue durée si la plainte laisse entendre que l'une des situations suivantes peut s'être produite :

- l'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, un mauvais traitement, de la négligence ou un acte illégal qui a causé un préjudice grave ou un risque de préjudice grave au résident;
- des représailles à l'endroit d'un résident ou de toute autre personne ayant divulgué des renseignements au ministère ou témoigné dans le cadre d'une instance.

Dans tous les autres cas, un inspecteur communiquera avec vous pour discuter du problème et de la façon de le régler.

Au cours de son enquête, il est possible que l'inspecteur discute avec les résidents, les familles, les membres du personnel ou d'autres personnes. Il pourrait également examiner la documentation du foyer et examiner la façon dont celui-ci est exploité. Il lui incombe de veiller à ce que le foyer respecte la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Si l'inspecteur juge que le foyer NE respecte PAS la Loi, il décrira le problème en cause dans son rapport d'inspection. On s'attendra alors à ce que les responsables de l'établissement corrigent le problème et se conforment à toute ordonnance de l'inspecteur ou du directeur responsable du MSSLD.

Une fois l'inspection terminée, le Ministère communiquera avec vous pour vous informer des constatations et des mesures prises. Le personnel du ministère prendra soin de respecter la vie privée des résidents lorsqu'il fera état des inspections. De même, lorsque l'inspecteur vous indiquera les mesures qui ont été prises pour traiter votre plainte, il vous divulguera uniquement les renseignements autorisés par la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

Qu'en est-il de la protection de la vie privée lorsqu'une plainte est déposée?

Les personnes qui déposent une plainte auprès du ministère ne sont pas tenues de donner leur nom ni leurs coordonnées. Toutefois, si vous fournissez votre nom, sachez que le ministère s'engage à protéger la vie privée des gens et que chaque plainte est traitée de façon confidentielle. Les renseignements concernant les plaintes sont uniquement divulgués si une loi l'exige ou permet au ministère de le faire.

L'identité de la personne ayant déposé la plainte n'est pas révélée aux responsables du foyer de soins de longue durée concerné; cependant, le personnel du foyer pourrait être en mesure de savoir qui est l'auteur de la plainte en raison de la nature de cette dernière.

Afin d'inciter les gens à signaler toute préoccupation, la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* offre une protection contre les représailles aux résidents et à quiconque présente une plainte. Ainsi, si vous estimez que quiconque, y compris vous-même, est traité injustement en raison de la plainte déposée, communiquez immédiatement avec le ministère.

Les membres du public peuvent demander d'obtenir des renseignements sur les rapports d'inspection d'un foyer de soins de longue durée. De même, le ministère prévoit, ultérieurement, publier les renseignements concernant les inspections sur un site Web. Dans de telles situations, le ministère ne divulguera que les renseignements autorisés ou exigés par la loi.

Remarques:

À quoi s'attendre en cas d'éclosion ou de pandémie?

L'objectif principal de la Résidence Bignucolo est de vous fournir un environnement sécuritaire. En cas d'éclosion ou de pandémie, des changements importants pourraient être apportés aux politiques, aux processus et aux services du foyer. Toute modification, qu'elle soit effectuée par la Résidence Bignucolo, le ministère de la Santé ou le ministère des Soins de longue durée de l'Ontario, ou encore Santé publique Ontario, sera communiquée rapidement aux résidents, aux membres de leur famille et à leurs amis. Nous vous remercions de votre compréhension.