MANOIR STATION 7

390 Boulevard Jean Baptiste Rolland Est
St Jérôme, J7Z 0L2
Téléphone : 450-432-5173



DOCUMENT D'INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA VIE À LA RÉSIDENCE

Bienvenue à la résidence Manoir Station 7. Nous nous assurons que chaque résident soit traité avec courtoisie, équité, compréhension et bienveillance, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins, ceci dans le respect de notre code d'éthique. Ce dernier est affiché sur le babillard à l'entrée de la résidence et une copie vous est remise à la fin du présent document.

Section 1 – Les services offerts

Afin de bien identifier les services qui seront achetés, nous utilisons une grille détaillée des services offerts à la résidence. Cette grille doit être complétée avant l'arrivée du résident afin d'être en mesure de choisir, en toute connaissance de cause, les services dont il aura besoin en fonction de son budget, de son état de santé et de notre offre de services.

À partir du moment où la grille est complétée, l'ensemble des coûts de ces services sera retranscrit dans le document de l'annexe officielle de la Régie du logement (annexe 6) intitulée : « Services offerts au locataire en raison de la condition personnelle entre autres à une personne âgée ou handicapée ».

Le résident devra signer cette annexe ainsi que le bail de la Régie du logement et en garder une copie.

Lors du renouvellement du bail, suite à l'envoi de l'avis d'augmentation ou de modification du bail, une nouvelle grille de prix sera signée.

Vous trouverez ci-après l'ensemble des services offerts dans notre résidence et leur coût respectif.

Services inclus dans le coût du loyer

Aménagement des lieux et services de base inclus dans le coût du loyer

- Unité locative chauffée/éclairée
- Chauffage et climatisation avec contrôle individuel
- Immeuble giclé;
- Système d'appel à l'aide fixe qui est accessible du lit et dans la salle de bain de l'unité locative ainsi que dans les salles de bain commune de la résidence;
- Salle de bain équipée de barre d'appui dans le bain/la douche et à côté de la toilette;
- Mains courantes dans les corridors (aires communes);
- Balcons privés
- Ascenseurs;
- Aires extérieures de jeux/repos/jardin;
- Dispositif de sécurité aux portes extérieures de la résidence.
- Salle commune
- Bibliothèque et salle de casse-tête

Service de loisirs

Vous trouverez ci-après quelques exemples d'activités de loisirs inclus à la vie dans la résidence. Un calendrier mensuel des activités est affiché sur le babillard face à la réception.

- Pétanque atout
- Mandala et tricot
- Bingo
- Jeux de carte 500

Services d'assistance personnelle/et/ou infirmière

Il est à noter que notre résidence n'offre pas de services d'assistance personnelle ni de soins infirmiers.

Services obligatoires offerts en sus du coût du loyer

Service de repas (diner) : 185$/mois

Surveillance : 130$/mois

Activités : 21$/mois

Services optionnels offerts en sus du coût du loyer

Espaces de stationnement voiture : Intérieur 60$/mois et extérieur 30$/mois

Espaces de stationnement pour quadriporteur : 10$/mois

Casier pour entreposage : 20$/mois

Section 2 – Les règles de fonctionnement

Vous trouverez ci-après les règles de fonctionnement de notre résidence :

- Veuillez prendre connaissance de notre code d'éthique afin de respecter le milieu de vie.
- Se référer aux règlements d'immeuble remis à la signature du bail.
- Veuillez nous aviser si vous planifiez être absents une journée ou plus, ou si vous ne prévoyez pas être présents pour un repas.

- Si vous conservez des médicaments dans votre unité locative, veuillez-vous assurez qu'ils soient inaccessibles aux autres résidents.
- Vous devez vous vêtir adéquatement pour les déplacements dans la résidence.
- Il est strictement interdit de fumer dans la résidence, dans les unités locatives ainsi que sur leur balcon (cigarette et marijuana).
- Les animaux de compagnie ne sont pas permis dans la résidence.
- La consommation de drogue et d'alcool sont interdite partout dans la résidence et sur le terrain.
- Il est interdit d'utiliser un chauffage d'appoint, comme une chaufferette.
- L'utilisation de bougie est interdite.

Repas

Vous trouverez ci-après l'horaire des repas. La grille de menus est affichée à la réception de la résidence ainsi que sur le babillard à l'entrée de la salle à manger.

Le premier service du diner est à 11h00 et le deuxième est à 13h30.

Visiteurs

Les visiteurs sont les bienvenus en tout temps. Des espaces aménagés sont prévus tels que la terrasse arrière et la salle commune. Vous pouvez également accueillir vos invités dans votre unité de vie personnelle. Notez que la quiétude et le sommeil des autres résidents doivent être respectés en limitant le bruit après 22h00.

Section 3 – Les conditions d'accueil

Voici les conditions d'accueil des personnes présentant une incapacité ainsi que les limites de la résidence quant à sa capacité d'accueillir de telles personnes.

À la résidence Manoir Station7, chaque résident doit :

Avoir 75 ans et plus, être autonome et être en mesure :

- De se déplacer seul, avec l'aide d'une marchette, d'une canne ou d'un fauteuil roulant.
- De faire tous ses transferts seuls.

En contrepartie, pour des raisons de sécurité et de qualité de services, notre résidence ne peut accueillir une clientèle qui :

- Présente un risque de fugue ou d'errance intrusive
- Présente des troubles cognitifs sévères ou de l'agressivité
- Requiert de l'assistance à la vie quotidienne
- Requiert de l'aide pour sa mobilisation
- Présente des allergies alimentaires graves
- Ne peut rester seul sans surveillance constante

- Présente des conditions médicales associées à un déficit cognitif qui compromet sa sécurité
- Est en fin de vie

Il est important de savoir qu'une personne présentant des troubles cognitifs nécessitant une surveillance constante ne peut être accueillie dans la RPA sauf si un tiers assure cette surveillance de manière constante.

Si l'état de santé d'un résident nécessite des soins ou des services qui dépassent l'offre de services de la résidence privée pour aînés, celle-ci doit en aviser la personne à prévenir en cas d'urgence et, avec le consentement du résident (ou de son représentant), Santé Québec Laurentides. Ce mécanisme d'avis est convenu avec Santé Québec Laurentides via une entente de collaboration.

Section 4 – Médicament sans ordonnance

L'exploitant d'une RPA ne peut fournir, de quelque manière que ce soit, même à titre gratuit, un médicament à un résident.

Section 5 – Choix du professionnel

Un résident a le droit de choisir le professionnel duquel il désire recevoir des services de santé ou des services sociaux.

Section 6 – Formuler une plainte

Il est possible, pour tout résident, de formuler une plainte à Santé Québec Laurentides relativement aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de la résidence.

Dans la mesure où notre résidence se fait un point d'honneur d'offrir un milieu de vie de qualité à tous ses résidents, nous sommes ouverts à tout commentaire, suggestion ou préoccupation qui pourrait s'avérer un irritant pour le résident. Porter plainte ou manifester son insatisfaction est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers et qui contribue à améliorer la qualité des services.

Un résident (ou son représentant) peut porter plainte directement, par écrit ou verbalement, et de façon confidentielle, au **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services** :

Téléphone : 450-432-8708
Sans frais : 1-866-822-0549
Télécopieur : 450-431-8446
Courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Par ailleurs, si vous souhaitez obtenir de l'aide pour formuler votre plainte, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides (CAAPL) peut vous accompagner dans votre démarche. Ce service est gratuit et confidentiel. Voici les coordonnées de cet organisme : Téléphone : 450-565-9111 Sans frais : 1-888-841-8414 Courriel : info@caaplaurentides.org

Notez que la procédure de gestion des plaintes décrite précédemment est affichée au babillard à l'entrée de la résidence.

Section 7 – Assurer ses biens personnels

Il incombe au résident de prendre une assurance de ses biens personnels et de sa responsabilité civile.

Section 8 – Manœuvres de réanimation cardiorespiratoires

Le résident a droit au respect de sa volonté de ne pas effectuer de manœuvre de réanimation cardio respiratoire, lorsque celles-ci sont exprimées par écrit, compte tenu des circonstances. Si vous souhaitez vous prévaloir de ce droit, vous devez demander à un médecin de compléter et signer le formulaire *Niveau de soins et réanimation cardiorespiratoire.*

Section 9 – Code d'éthique

Le respect
L'exploitant ainsi que le personnel de la résidence doivent traiter le résident, ainsi que ses proches, avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins.

L'exploitant est responsable de la supervision ou de l'encadrement du personnel en contact avec les résidents.

- Tout résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. Il en va de même pour tout proche d'un résident;
- Le personnel doit vouvoyer, en tout temps, le résident et l'appeler par son nom en utilisant les termes « monsieur », « madame » ou « mademoiselle », sauf dans le cas où le résident exprime le désir d'être tutoyé et appelé par son prénom. Dans ce cas, cette précision doit être inscrite dans le dossier du résident;
- Le personnel doit traiter le résident et lui donner des services de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie, mais sans excès et avec équité;
- La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente.

Le droit à l'information et à la liberté d'expression
- Le personnel doit fournir assistance à la représentation et à l'exercice d'un recours;
- Le personnel doit faciliter l'obtention du droit à l'information, le soutien ou l'assistance de la part des proches du résident ou de toute personne de son choix;
- Le personnel doit donner au résident l'accès de son dossier et les explications nécessaires à la bonne compréhension (résident ou son représentant);

- Le personnel doit faciliter le maintien des contacts du résident avec l'extérieur;
- Le personnel doit faciliter l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident dans le contexte de la vie dans la résidence.

Le droit à la confidentialité

- Tous les renseignements relatifs aux résidents doivent être traités de façon confidentielle;
- Le personnel ne doit, en aucun cas, donner des renseignements sur la vie privée et l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail.

La discrétion

- Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il ne doit exprimer des plaintes en leur présence et à haute voix;
- Le personnel doit éviter les conversations personnelles, de même que les confidences au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail ou à la régie interne;
- Le personnel se doit d'être discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne doit en divulguer le contenu à qui que ce soit.

La bientraitance

La bientraitance est « une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance ». (Lesuisse. p. 57, 2013)

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

La donation, le legs et la sollicitation

- Un exploitant ou un membre du personnel de cet exploitant qui n'est ni le conjoint ni un proche parent du donateur ou du testateur ne peut accepter une donation ou un legs lorsque cette donation ou ce legs ont été faits à l'époque où le donateur ou le testateur étaient soignés ou recevaient des services dans la résidence;
- Le personnel ne peut faire de sollicitation financière ou autre auprès des résidents.

La responsabilité du résident

- Le résident se comporte, en tout temps, dans le respect des droits de la personne, de la propriété d'autrui, des règles habituelles de civisme et de politesse;
- Le résident participe aux soins et aux services qui le concernent en collaborant avec le personnel;
- Le résident respecte les règles de fonctionnement de la résidence.

Attestation de remise de documents et informations reçues

Avant la conclusion du bail, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit remettre à toute personne qui souhaite y résider ou, le cas échéant, à son représentant le code d'éthique ainsi que le document d'informations générales sur la vie à la résidence (re. art 13)

Avant la conclusion du bail, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit s'assurer que cette personne a pris connaissance du document d'informations générales sur la vie à la résidence et qu'il détient toutes les informations dont il a besoin pour prendre une décision éclairée.

Avec l'accord de la personne qui souhaite habiter à la résidence, l'exploitant doit identifier les services que cette personne désire recevoir en utilisant la liste des services optionnels offerts, en sus du coût du loyer, par la résidence.

Il doit, par la suite, conclure un bail écrit en utilisant les formulaires prescrits par la Régie du logement.

Dans la réglementation, il est mentionné qu'avant de conclure un bail avec une personne qui souhaite devenir résidente, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit s'assurer que cette personne atteste avoir reçu les copies et les informations suivantes :

- ☐ **J'atteste avoir reçu une copie du *Code d'étique***
- ☐ **J'atteste avoir reçu une copie et avoir pris connaissance du *Document d'informations générales sur la vie à la résidence***
- ☐ **J'atteste avoir pris connaissance de l'offre de services de base et de l'offre des services optionnels offerts, ainsi qu'avoir reçu toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée**

Signature du résident (ou de son représentant) _____

Signature de la personne responsable _____

Date des signatures _____

Copie à remettre au résident

Attestation de remise de documents et informations reçues

Avant la conclusion du bail, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit remettre à toute personne qui souhaite y résider ou, le cas échéant, à son représentant le code d'éthique ainsi que le document d'informations générales sur la vie à la résidence (re. art 13)

Avant la conclusion du bail, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit s'assurer que cette personne a pris connaissance du document d'informations générales sur la vie à la résidence et qu'il détient toutes les informations dont il a besoin pour prendre une décision éclairée.

Avec l'accord de la personne qui souhaite habiter à la résidence, l'exploitant doit identifier les services que cette personne désire recevoir en utilisant la liste des services optionnels offerts, en sus du coût du loyer, par la résidence.

Il doit, par la suite, conclure un bail écrit en utilisant les formulaires prescrits par la Régie du logement.

Dans la réglementation, il est mentionné qu'avant de conclure un bail avec une personne qui souhaite devenir résidente, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit s'assurer que cette personne atteste avoir reçu les copies et les informations suivantes :

- ☐ **J'atteste avoir reçu une copie du *Code d'étique***
- ☐ **J'atteste avoir reçu une copie et avoir pris connaissance du *Document d'informations générales sur la vie à la résidence***
- ☐ **J'atteste avoir pris connaissance de l'offre de services de base et de l'offre des services optionnels offerts, ainsi qu'avoir reçu toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée**

Signature du résident (ou de son représentant) _____

Signature de la personne responsable _____

Date des signatures _____

Copie à verser au dossier du résident