



BIENVENUE À LA RÉSIDENCE LE RENAISSANCE

GUIDE D'ACCUEIL

TABLE DES MATIÈRES

1. Vocation	1
2. Personnes responsables	1
3. Visiteurs	2
4. Activités de loisirs et vie communautaire	2
5. Services de base compris dans le bail et les services optionnels	3
6. Conditions d'accueil et limites d'hébergement.....	4
a) pour catégorie autonome et semi autonome	4
b) système d'appel	4
7. Conditions d'accueil	4
8. Limites d'hébergements	5
9. Plaintes et insatisfaction	5
10. Déclaration des incidents-accidents	5
11. Repérage et évaluation	6
12. Assurances responsabilités	6
13. Règles de fonctionnement.....	6
a) mesures de sécurité	6
b) résidence non-fumeurs	7
14. Code d'éthique	7
Annexe	9

RÉSIDENCE LE RENAISSANCE

Présentation

Il nous fait plaisir de vous présenter notre résidence et son équipe. Le Renaissance est un organisme à but non lucratif constitué le 17 novembre 2000. La résidence vous offre un endroit unique, où notre première préoccupation est votre confort et votre sécurité.

La résidence est située en plein cœur du centre ville près des pharmacies, des commerces et des épiceries.

Depuis le 6 avril 2016, la résidence Le Renaissance a obtenu le statut d'organisme de bienfaisance enregistrée. Nous avons la possibilité d'émettre des reçus pour fin d'impôt selon le don obtenu.

1. Vocation

La résidence **Le Renaissance** a pour vocation d'accueillir et d'héberger des personnes âgées autonomes et semi autonomes. Nos services incluent le gîte et le couvert, services de loisirs, chapelle lieu de recueillement, un service ambulatoire pour l'infirmière disponible au moins trois (3) heures par jour, du personnel formé « Assistance à la personne en résidence privée pour aînés » une formation de 78 heures offerte par la Commission scolaire Chemin du Roi. Nous avons du personnel sur place 24 heures sur 24.

Le personnel du Renaissance s'engage à vous servir avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins.

2. Personnes responsables

Mme Danielle Mador coordonnatrice – infirmière, Mme Béatrice Robinson coordonnatrice adjointe infirmière, Mme Guylaine Plamondon coordonnatrice adjointe sont responsables de la supervision et de l'encadrement du personnel, ainsi que l'administration et distribution de la médication.

Mme Réjeanne Bédard est gestionnaire et cuisinière en chef de la cuisine.

Chaque membre de la direction, du personnel, des bénévoles et notre clientèle adhèrent au code d'éthique, lequel est annexé au présent document.

3. Visiteurs

À la résidence Le Renaissance, vous pouvez recevoir, en tout temps, des visiteurs dans le respect de votre intimité dans votre appartement. De plus, le salon est aménagé pour recevoir vos proches. Cependant, les visites tardives sont restreintes et les visiteurs doivent être accueillis dans votre appartement seulement.

Vous désirez recevoir votre famille pour un repas et ils sont trop nombreux, la résidence vous offre une salle gratuitement qui vous permettra de vivre ce moment en famille. Notre cuisinière en chef se fera un plaisir de vous donner toutes les informations concernant ce service personnalisé.

4. Activités de loisirs et vie communautaire

Nous favorisons les activités de loisirs et la vie communautaire. À cette fin, nous vous invitons à consulter la liste des activités. Notre programme mensuel est affiché dans le corridor de la salle à manger. Depuis juin 2016, nous avons alloué dix huit (18) heures par semaine pour les activités supervisées. Notre animatrice en loisirs ainsi que le comité de loisir de la résidence se feront un plaisir de vous divertir. Depuis janvier 2017, nous accorderons trente (30) heures par semaine pour les activités.

Madame Michèle Roy, avec l'aide des résidents, a réaménagé l'espace réservé pour le recueillement spirituel (chapelle) ainsi que pour les activités récréatives (table de billard, jeux de dard, table à cartes, au scrabble, salon avec télévision).

Une deuxième salle est aménagée pour vous présenter des films, joué au bingo, faire de l'exercice et des travaux manuels.

Nous encourageons notre clientèle à profiter des activités sociales de la communauté dont *Le club de l'Âge d'Or*, *La Lucarne* etc.

5. Services de base compris dans le prix du bail et les services optionnels à mettre à l'annexe au bail

Les services sont identifiés en annexe 1 du présent document.

Les services à la carte sont offerts depuis janvier 2018 et sont identifiés en annexe 2

6. Conditions d'accueil et limites d'hébergement

a) Pour catégorie autonome et semi-autonome

À titre de résidence ayant une offre de service destinée à des personnes autonomes et semi-autonomes, la **résidence Le Renaissance**, offre les services d'assistance et les soins infirmiers offerts au bureau de la coordination.

Aussi, nous pouvons accueillir en toute sécurité les personnes en déficiences physiques. Chaque appartement est conçu pour faciliter l'accès aux chaises roulantes, déambulateur ou marchette.

b) Système d'appel

Nous vous offrons, pour une plus grande sécurité, un système d'appel mobile. Lors de son activation le numéro de votre appartement apparaît sur notre récepteur. Par contre, si vous ne souhaitez pas utiliser ce système, vous devez signer une décharge à cette fin. Notre but est qu'en tout temps vous ayez accès à un système d'appel d'urgence.

7. Conditions d'accueil

a) Déficience physique

La Résidence *Le Renaissance* peut accueillir des personnes se déplaçant en déambulateur, en fauteuil roulant, marchette et/ou canne.

Conditions d'accueil :

- Le résident doit être en mesure de subvenir à ses besoins d'activités à la vie quotidienne (AVQ) et domestique (AVD). S'ils éprouvent des difficultés, la résidence offre des services à la carte. (Voir annexe 2)
- Le résident ne doit pas fumer dans la résidence ni son appartement.
- Le résident présentant une perte d'autonomie cognitive ne doit pas avoir des risques de fugue, d'errance ou d'agressivité.
- Le résident ne doit pas avoir des troubles de comportements ou des problèmes sévères de dépendances, de l'agressivité, être violent, dangereux envers lui-même ou les autres.
- Le résident ne doit pas avoir des troubles envahissants de santé mentale.

8. Limites d'hébergement

- Le résident n'est plus en mesure de prendre soins de lui, se laver seul, faire ses transferts, s'alimenter seul, de gérer son incontinence, de faire son entretien.
- Le résident présente des déficits cognitifs sévères, fait de l'errance, présente de l'agressivité, a tendance à fuguer.
- Le résident qui présente des problèmes psychiatriques non contrôlés par la médication.
- Le résident se met en danger et/ou met en danger le personnel, les autres résidents par ses comportements.

Si jamais une ou des situations mentionnées ci haut devait se produire, conformément aux critères en vigueur, nous vous aviserons (résident, CIUSSS ou proche aidant) par la remise de « l'avis de dépassement de l'offre de service ».

Lorsque vous recevrez une copie de l'avis de dépassement de l'offre de service, vous aurez des démarches à faire auprès de votre CIUSSS afin de faire évaluer l'état de santé et l'état cognitif de votre parent. Le résultat de cette évaluation pourrait vous amener à faire des démarches pour trouver une autre résidence plus adaptée à la situation de votre parent.

9. Plaintes et insatisfactions

Soucieux d'être à l'écoute des besoins de notre clientèle et de la qualité des services, nous vous informons de votre droit de porter plainte pour les services que vous avez reçus ou que vous auriez dû recevoir. La procédure de plainte est annexée au présent document. À cet effet, voici les coordonnées du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au numéro: 1 (888) 693-3606 ou (819) 693-3606.

10. Déclaration des incidents-accidents

La Résidence *Le Renaissance* applique une procédure de déclaration obligatoire des incidents et des accidents. Lorsqu'un de ces événements survient, la haute direction en est avisée immédiatement aux fins de la mise en place de mesures de correction. Nous aviserons également, en lien avec votre consentement, la personne que vous avez identifiée à votre dossier, comme étant celle à prévenir en cas d'urgence.

11. Repérage et évaluation

Seul le personnel formé du CIUSSS Haut Saint Maurice peut évaluer votre autonomie. Toutefois notre personnel qualifié peut utiliser l'outil de repérage de la perte d'autonomie *Prisma 7* si vous donnez votre accord.

12. Assurances responsabilités

12. Assurance feu, vol et responsabilité civile

Le locateur détient une police d'assurance feu, vol et responsabilité civile pour les biens qu'il possède **et non** pour les biens que possèdent les locataires. Ainsi, il est fortement recommandé à tout locataire de contracter sa propre police d'assurance feu, vol et responsabilité civile. Vos biens personnels seront alors remplacés, en cas de sinistre ou de vol, selon les clauses comprises dans votre police. De plus, si un incendie ou des dégâts survenaient par votre faute ou celle d'une personne à qui vous permettez l'accès aux lieux loués, vous seriez tenu responsable des dommages et vous pourriez être poursuivi. **L'assurance responsabilité est une sécurité** et vous protège contre ce genre de problème.

13. Règles de fonctionnement

Horaires des repas: Nous servons le dîner et le souper :

Matin	Midi	Soir
	11h45 à 13h30	16h45 à 18h30

- Collation, vous prenez les fruits, yogourts ou autres qui sont à votre disposition dans la salle à manger.
- Il est possible de demander un autre choix de menu, et ce, une heure avant les repas.
- Il est possible d'avoir des invités en nous informant à l'avance, la veille serait l'idéal. Le coût du repas pour les invités est de \$5,00 pour les enfants et \$15,00 à \$20,00 pour les adultes selon le menu.

a) Mesure de sécurité

- Vous devez nous aviser lorsque vous serez absent aux repas.
- Vous devez nous aviser lors d'une sortie extérieure.
- Vous devez nous aviser si des visiteurs demeurent chez vous pendant quelques temps.

RÉSIDENCE LE RENAISSANCE

En cas de l'évacuation de l'immeuble, il est important de se familiariser avec les mesures de sécurité. Le Renaissance a comme mandat d'évacuer toute personne se trouvant à l'intérieur de la résidence.

b) Résidence non-fumeurs

À partir du 13 mars 2013, la résidence est un établissement s'adressant à une clientèle non-fumeurs. Il est donc strictement défendu de fumer ou de laisser fumer dans les aires communes et les appartements ou les chambres, sauf pour la clientèle bénéficiant de droit acquis soit la clientèle qui a été admis avant le 13 mars 2013.

De plus il est interdit de fumer tout cannabis ou dérivé de cannabis à l'intérieur de l'immeuble, y compris dans les logements, les balcons et sur toute la propriété de l'immeuble. Le locataire, les membres de la famille, les visiteurs, les invités doivent se conformer à ce règlement dans le logement ou sur le balcon loué par le locataire et dans tout l'immeuble où se trouve le logement.

14. Code d'éthique

La Résidence Le Renaissance est animée par le désir constant de répondre aux besoins de sa clientèle. C'est pourquoi nous, personnel de la Résidence *Le Renaissance*, sommes motivés par les valeurs suivantes:

Le respect

- Le personnel ayant à procurer des services à des résidents doit les respecter, respecter ses proches et ses collègues de travail.
- Le personnel doit vouvoyer, en tout temps, le résident et l'appeler par son nom en utilisant les termes Monsieur, Madame, sauf si la personne exprime le désir d'être tutoyée et appelée par son prénom.
- 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 à son dossier et les explications nécessaires à la bonne compréhension (résident ou son représentant légal).

RÉSIDENCE LE RENAISSANCE

- 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 cadre de la vie à la résidence.

Le droit à la confidentialité

- Tous les renseignements relatifs aux résidents doivent être traités de façon confidentielle.
- En aucun cas, le personnel ne doit 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 doléances 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 et à la régie interne.
- Le personnel se doit d'être très discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne doit en divulguer le contenu à qui que ce soit.

La Bienveillance

La bienveillance La bienveillance 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'autonomie 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 a été fait à l'époque où le donateur ou le testateur y était soigné ou y recevait des services.
- Le personnel ne peut faire de sollicitation 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.

RÉSIDENCE LE RENAISSANCE

--

RÉSIDENCE LE RENAISSANCE

ANNEXE 1

Grille des services

ANNEXE 2

Service à la carte

Calendrier des activités :

Le calendrier sera affiché à chaque mois sur le mur dans le corridor de la salle à manger.

Vous pourrez choisir entre :

- Le bingo
- Le baseball poche
- Les cartes
- Après-midi Bistro
- Après-midi de magasinage
- Jeux de quilles avec la X Box
- Soirée cinéma
- Bricolage; peinture faux vitrail
- Activité physique
- Jeux de mémoire
- Club de marche à l'extérieur et pause café ou à l'intérieur par mauvais temps.
- Messe

ANNEXE 3

Menu sur 4 semaines :

Deux choix au dîner et au souper. Bar à salade à volonté

Le menu est affiché à l'entrée de la salle à manger.