

**BIENVENUE  
AU  
Manoir North Centennial Inc.**

**Notre Cœur  
est en  
Notre Foyer**



**Our Heart  
is in  
Our Home**

2 promenade Kimberly  
Kapuskasing, Ontario P5N 1L5  
Téléphone: 705-335-6125  
Télécopieur: 705-337-1091  
[info@ncmanor.com](mailto:info@ncmanor.com)  
[www.ncmanor.com](http://www.ncmanor.com)

*Dernière mise à jour : Novembre 2025*

# TABLE DES MATIÈRES

\* Dans ce texte, chaque fois qu'ils désignent des personnes, le masculin et le féminin sont utilisés au sens neutre.

<u>SECTION</u>	<u>PAGE</u>
UNE LETTRE DE LA PART DE L'ADMINISTRATEUR .....	1
1. LE MANOIR .....	2
2. ADMISSION .....	1
3. CONCERNANT LES PENSIONNAIRES .....	5
4. SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET INFIRMIERS .....	10
5. SERVICES AXÉS SUR L'ANIMATION .....	15
6. LOISIRS ET SERVICES DE BÉNÉVOLES.....	16
7. SERVICE DE SOUTIENS.....	18
8. SANTÉ ET SÉCURITÉ .....	19
9. CONSEIL D'ADMINISTRATION, PERSONNEL ADMINISTRATIF ET PERSONNEL CADRE .....	21
10. NOTES .....	22

# Manoir North Centennial Manor Inc.

2 PROMENADE KIMBERLY DRIVE  
KAPUSKASING, ONTARIO T: 705-335-6125  
P5N 1L5 F: 705-337-1091  
[www.nemanor.com](http://www.nemanor.com)



Nous avons préparé cette trousse d'information pour toute personne voulant en apprendre davantage sur le Manoir, surtout sur les soins et les services offerts.

Nous avons conçu la trousse pour répondre à la plupart des questions posées par les personnes âgées et les membres de leur famille au sujet d'une demande d'admission au Manoir. Afin de faciliter la consultation, nous avons étalé les renseignements par sections. La *Déclaration des droits des pensionnaires* est comprise dans ce livret. Le processus de déclaration et de dépôt d'une plainte est aussi inclus dans ce livret.

En dernier lieu, la direction et le personnel du Manoir sont heureux de savoir que vous envisagez de choisir notre foyer comme votre nouveau chez-vous. Nous sommes persuadés que votre séjour parmi nous sera des plus agréables.

Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements sur le Manoir ou si vous désirez visiter l'établissement, n'hésitez pas à m'appeler au (705) 335-6125 poste 223.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.



Emilie Lemieux  
Directrice générale

**PROUD MEMBER OF:**  
**FIER MEMBRE DE :**



# **LE MANOIR**

Ouvert en 1967, le Manoir est un établissement de 78 lits, dont un court terme, géré par un conseil d'administration. Le but principal de notre Manoir a toujours été et continue d'être la prestation de soins de qualité aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à celles qui sont atteintes d'une maladie chronique ou de longue durée.

Cet établissement de soins de longue durée est tout d'abord un chez-soi pour les pensionnaires. Nous veillons donc à satisfaire aux besoins sociaux, culturels, psychologiques et spirituels de chaque pensionnaire. De plus, chaque pensionnaire a l'occasion d'aider à répondre aux besoins mentionnés ci-haut, selon ses compétences.

Tous les membres du personnel de cet établissement participent et contribuent à la qualité de la vie des pensionnaires en leur fournissant l'aide, le soutien, l'encouragement et les occasions nécessaires pour les aider à atteindre leurs buts personnels.

## **ÉNONCÉ DE MISSION**

Le Manoir North Centennial est un foyer de soins de longue durée qui s'est engagé à fournir d'excellents soins à tous ses pensionnaires dans un milieu sécuritaire et chaleureux.

## **VISION**

Nous voulons être le modèle d'excellence pour tous les foyers de soins de longue durée du Nord de l'Ontario. Notre stratégie est simple, nous voulons prodiguer la joie dans les cœurs de tous nos pensionnaires.

## **NOM ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU TITULAIRE DE PERMIS**

**Emilie Lemieux**  
Directrice générale  
**705-335-6125 poste 223**

**Gary Fortin**  
Président du conseil d'administration  
**705-335-0787**

## **ADMINISTRATION**

Le bureau d'administration est ouvert de *8 h 00 à 16 h 00* du lundi au vendredi sauf lors des jours fériés.

L'adresse postale du Manoir est :

**Manoir North Centennial Inc.**  
**2 promenade Kimberly**  
**Kapuskasing, ON P5N 1L5**  
**Téléphone : (705) 335-6125**

**Télécopieur (administration) : (705) 337-1091**  
**Télécopieur (infirmières) : (705) 335-3116**  
**Adresse courriel général : [info@ncmanor.com](mailto:info@ncmanor.com)**  
**Site internet : [www.ncmanor.com](http://www.ncmanor.com)**

# **1. ADMISSION**

## **PROCÉDURE D'ADMISSION**

Dès qu'un lit sera assigné par le *Services de soutien à domicile et en milieu communautaire*, l'équipe du Manoir sera disponible pour rencontrer avec le nouveau pensionnaire ou la nouvelle pensionnaire et sa famille pour discuter des divers détails concernant l'admission. L'administrateur ou son représentant examinera et signera deux contrats distincts avec le nouveau pensionnaire et/ou la procuration : l'***Accord d'hébergement*** et l'***Accord d'achat de services***.

Vous devez apporter les renseignements nommés ici-bas à cette rencontre :

- ✓ une copie de votre Procuration pour les soins;
- ✓ une copie de votre Procuration pour la propriété/les finances;
- ✓ carte santé de l'Ontario;
- ✓ numéro d'assurance sociale;
- ✓ numéro de la carte d'admissibilité au Programme de médicaments de l'Ontario (*si la personne admise a moins de 65 ans*);
- ✓ une copie des dispositions prises pour les funérailles (*si de telles dispositions ont été prises*);
- ✓ une copie de votre dernier testament (*si de telles dispositions ont été prises*);
- ✓ une copie de l'avis de cotisation le plus récent pour le pensionnaire (*uniquement pour l'admission en hébergement de base afin de déterminer l'admissibilité à une réduction de tarif; voir la section RÉDUCTION DES FRAIS EXIGÉS POUR L'HÉBERGEMENT AVEC SERVICES DE BASE*);
- ✓ un chèque annulé pour le retrait automatique des frais d'hébergement;
- ✓ informations concernant toute couverture d'assurance privée;
- ✓ pour les ANCIENS COMBATTANTS, veuillez fournir le numéro des Anciens Combattants Canada (commence avec la lettre K).

Durant la rencontre, on vous expliquera les détails suivants :

- tarifs de logement et formulaires à remplir;
- modes de paiement; (retrait automatique);
- les Accords d'hébergement et d'achat de services;
- autres renseignements pertinents.

## **TARIFS DE LOGEMENT**

En vigueur du 1<sup>er</sup> juillet 2025

<b>Choix de logement</b>	<b>Par jour</b>	<b>Par mois</b>
<b><i>Chambre à deux lits/avec services de base</i></b>	68,56 \$	2 085,37 \$
<b><i>Chambre semi-privée</i></b>	82,66 \$	2 514,24 \$
<b><i>Chambre privée</i></b>	97,95 \$	2 979,32 \$

**Note:** Les tarifs de logement (quote-part des pensionnaires) pour les pensionnaires des établissements de soins de longue durée sont les mêmes partout dans la province.

Le ou la pensionnaire doit payer le tarif de logement à la fin de chaque mois par retrait automatique préautorisé seulement.

**Le Manoir peut prendre des dispositions afin que le pensionnaire en séjour de longue durée reçoive un autre lit ou une autre chambre où les besoins du pensionnaire ont changé et, par conséquent, un lit ou une chambre différente est nécessaire. Veuillez noter que l'aile/la chambre dans laquelle réside un pensionnaire peut changer en fonction des besoins de soins du pensionnaire. Le Manoir mettra tout en œuvre pour fournir le type d'hébergement demandé.**

## **RÉDUCTION DES FRAIS EXIGÉS POUR L'HÉBERGEMENT AVEC SERVICES DE BASE**

Le pensionnaire qui est dans une chambre avec **services de base** peut demander au Ministère une réduction des frais d'hébergement qu'il doit payer. Le Programme de réduction de tarifs vise à offrir une réduction de la quote-part que le pensionnaire doit verser en fonction de son revenu selon leur *Avis de Cotisation* le plus récent. **Seuls les pensionnaires qui bénéficient d'un hébergement avec services de base peuvent demander une réduction de leur tarif d'hébergement.**

### **Comment présenter une demande de réduction**

Les pensionnaires qui veulent demander une réduction du tarif doivent communiquer avec la personne ci-dessous au Bureau d'administration du Manoir pendant les heures normales de bureau, soit du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00 :

**Nicole Veilleux**  
**705-335-6125 poste 224**  
[admin@ncmanor.com](mailto:admin@ncmanor.com)

## **COMPTE EN FIDUCIE**

Le Manoir peut maintenir un compte ne portant pas intérêt au nom du résident pour payer les services au Manoir ou pour les petits retraits en espèces. Les exemples de services à payer à partir de ce compte en fiducie comprennent la coiffeuse, les activités (comme le bingo) et les services de soins des pieds.

Lors de son admission ou en tout temps, le résident peut ouvrir un compte en fiducie en effectuant un dépôt initial d'environ 20 \$. Des montants mensuels peuvent ensuite être retirés avec le paiement préautorisé du loyer et déposés à la Fiducie. Des relevés pour les détails des comptes en fiducie sont envoyés au résident ou à la procuration pour les biens/financière sur une base trimestrielle.

Les retraits en espèces d'un maximum de 50 \$ peuvent être effectués au bureau de l'administration pendant les heures normales d'ouverture ci-dessous. **IMPORTANT** : Veuillez noter que le Manoir n'est pas responsable des objets de valeur ou de l'argent perdus. Pour cette raison, nous recommandons que tout l'argent et les objets de valeur ne soient **PAS** gardés dans les chambres des résidents.

### **Lundi au vendredi de 8h00 à 16h00**

**Nicole Veilleux**  
**705-335-6125 poste 224**  
[admin@ncmanor.com](mailto:admin@ncmanor.com)

## **DIRECTIVES POUR MEUBLES ET ARTICLES PERSONNELS**

Tous les meubles apportés au Manoir doivent être en bon état. Ces articles doivent être apportés au service d'entretien pour être inscrits sur la liste d'inventaire du résident et pour être inspectés avant d'être placés dans la chambre du résident. (En raison de l'espace limité dans les chambres et du manque de rangement, les résidents peuvent seulement apporter les meubles et effets personnels suivants. La chambre du résident doit être libre de tout encombrement et facile d'accès pour le nettoyage. Tout meuble supplémentaire doit être approuvé par la Directrice des services de soutien.

### **Chaise**

Ne pas dépasser **24 pouces de large**. Les chaises berçantes doivent être équipées pour se verrouiller automatiquement lorsque la personne se lève. Toutes les chaises doivent être en bon état avec un tissu facile à nettoyer et à désinfecter. Les chaises inclinables non berçantes sont également acceptables, mais doivent avoir un tissu facile à nettoyer et à désinfecter.

### **Commode**

Ne pas dépasser **32 pouces de large avec pas plus de 4 tiroirs de haut ou 3 tiroirs pour une personne en fauteuil roulant**. La commode doit être équipée de roulettes pour être facilement déplacée pour un nettoyage adéquat ; si nécessaires, ces roulettes seront installées sur la commode par le service d'entretien du Manoir.

### **Télévision**

Les résidents peuvent avoir des services de base de télévision par câble dans leur chambre pour 37 \$ par mois (tarif en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2024). Le Manoir fournit la boîte de câble (qui doit être retourné au bureau de l'administration lorsque le résident quitte le Manoir ou décède), mais le résident doit fournir la télévision, qui doit être **un téléviseur à écran plat et pas plus grand que 26 pouces**. La télévision ne sera pas accrochée aux murs, elle doit donc être posée en toute sécurité sur une commode.

### **Lampe**

Une lampe activée par le toucher est recommandée. Aucune lampe de type torche n'est autorisée.

### **Décorations murales**

Les cadres (en plastique si possible), les articles religieux, les tableaux magnétiques d'information/d'affichage et autres décos murales peuvent être accrochés dans les chambres des résidents, mais **uniquement avec des crochets pour photos 3M®**. Les clous, punaises ou épingle de toutes sortes ne sont pas autorisées.

### **Téléphone (*le cas échéant*)**

Toutes les chambres des résidents sont équipées d'une prise téléphonique; cependant, le téléphone lui-même doit être fourni par le résident/la famille. Les téléphones avec fils (et non sans-fil) et grands numéros sont recommandés. Si un résident souhaite avoir un téléphone personnel dans sa chambre, le résident ou la famille est responsable de prendre toutes les dispositions, y compris fournir le téléphone et contacter le fournisseur pour demander l'installation et fournir le numéro de la chambre. Quelques autres notes sur les téléphones personnels des résidents :

- Une fois qu'un résident est admis, s'il choisit de changer de chambre dans le manoir, le résident/la famille est responsable de demander le changement de chambre auprès du fournisseur de services téléphoniques et de payer les frais associés.
- Si un résident quitte ou décède, la famille est responsable de faire cesser les services téléphoniques.
- Veuillez noter que le Manoir ne peut pas transférer les appels vers le téléphone personnel d'un résident et ne peut pas appeler les fournisseurs de services téléphoniques au nom des résidents.

- Pour les résidents qui n'ont pas de téléphone personnel, tout membre de la famille ou ami souhaitant appeler un résident peut le faire en appelant le Manoir au (705) 335-6125 et en demandant à parler à ce résident. Le personnel conduira ensuite le résident au téléphone de bureau le plus proche pour prendre l'appel.

#### **Autre**

Le lit, la table de chevet, le matelas avec housses imperméables, les oreillers, la literie, les draps, et les débarbouillettes et serviettes sont fournis par le Manoir sans frais pour le résident.

#### **Restrictions**

Il est suggéré que les objets de valeur tels que les bijoux soient laissés à la famille, car **le Manoir ne peut être tenu responsable de toute perte**. Pour des raisons de sécurité, les coussins chauffants ou tout produit diffusant de la chaleur ou du froid localisé, les couvertures chauffantes, les fers, les couteaux (y compris les canifs), le matériel de couture et les ciseaux ne sont pas permis dans les chambres de résident. D'autres articles qui ne sont pas autorisés dans le Manoir pour des raisons de sécurité sont énumérés plus loin dans ce livret.

### **VÊTEMENTS PERSONNELS**

On offre un service de buanderie sur place gratuitement aux pensionnaires, sept jours par semaine.

**TOUS LES VÊTEMENTS PERSONNELS DU PENSIONNAIRE DOIVENT ÊTRE ÉTIQUETÉS.** Le Manoir offre gratuitement d'étiqueter les vêtements des pensionnaires. La journée avant l'admission, la famille doit apporter à notre buanderie tous les vêtements du ou de la pensionnaire, dans un contenant bien marqué de son nom, pendant les heures d'opération (*lundi à vendredi de 7h00 à 15h00*) pour les faire étiqueter. Ceci préviendra la perte des choses personnelles. De même, on doit apporter à notre buanderie tout vêtement fourni au ou à la pensionnaire après son admission, aux fins d'étiquetage.

Le pensionnaire peut faire raccommoder ou repasser ses vêtements moyennant un prix par article, si celui-ci ou son représentant accepte d'en payer les frais.

À l'occasion, il se peut que le ou la pensionnaire ait besoin de vêtements supplémentaires. Certains pensionnaires ayant de la difficulté à s'habiller ont besoin de vêtements particuliers. Si c'est le cas, on avisera la famille de ces besoins particuliers et on l'informera que le ou la pensionnaire doit en assumer les frais.

Si un pensionnaire désire faire le lavage de ses vêtements, il y a une laveuse et sécheuse à la disposition des pensionnaires, gratuitement, avec des distributeurs de savon automatiques. Pour réserver votre temps, veuillez communiquer avec le département des activités.

Le service de nettoyage à sec est la responsabilité du pensionnaire ou des familles.

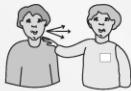
Les familles sont grandement encouragées d'échanger les vêtements du pensionnaire à chaque nouvelle saison, pour réduire au minimum l'encombrement dans les chambres.

## 2. CONCERNANT LES PENSIONNAIRES

### DÉCLARATION DES DROITS DES PENSIONNAIRES

# DÉCLARATION DES DROITS DES PENSIONNAIRES

- Être traité(e), avec **DIGNITÉ** et **RESPECT**



- Participer à la **PRISE DE DÉCISIONS** sur vos **SOINS**



• Médicaments



• Conférence de cas

- Savoir **QUI** vous **AIDER**



#### ► RENSEIGNEMENTS



• Règlements



• S'exprimer

#### ► MILIEU SANS VIOLENCE



• Violence physique



• Violence psychologique

#### ► VIE PRIVÉE



Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue-durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des pensionnaires.



## DÉCLARATION DES DROITS DES RÉSIDENTS

### 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 :

#### DROIT D'ÊTRE TRAITÉ AVEC RESPECT

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité, de sa valeur et de son individualité inhérentes, sans égard à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité sexuelle, à l'expression de l'identité sexuelle, à l'âge, à l'état matrimonial, à l'état familial ou à un handicap.

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

3. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décisions.

#### DROIT À LA PROTECTION CONTRE LES MAUVAIS TRAITEMENTS ET LA NÉGLIGENCE

4. Le résident a droit à la protection contre les mauvais traitements.

5. Le résident a droit à la protection contre la négligence de la part du titulaire de permis et du personnel.

#### DROIT À UNE QUALITÉ DE VIE OPTIMALE

6. 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.

7. 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.

8. Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement approprié est disponible.

9. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité.

10. 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 de la part du titulaire de permis à ces fins.

11. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre.

---

Source : Gouvernement provincial de l'Ontario, Loi de 2021 sur la réparation des soins de longue durée  
Consulté le 2022-04-25 | <https://www.ontario.ca/laws/statute/21f39#BKS> | La page 1 de 4

12. Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air, sauf si la configuration des lieux rend la chose impossible.
13. 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.
14. Le résident a le droit de gérer ses propres affaires financières, sauf s'il n'a pas la capacité juridique de le faire.
15. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques.

#### DROIT À DES SOINS DE QUALITÉ ET À L'AUTODÉTERMINATION

16. Le résident a droit à un hébergement, à une alimentation, à des soins et à des services qui sont convenables et qui correspondent à ses besoins.
17. Le résident a le droit de savoir à la fois qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit.
18. Le résident a droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.
19. Le résident a le droit :

- i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en oeuvre, 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 à un foyer de soins de longue durée, son transfert à destination ou en provenance d'un tel foyer, ou sa mise en congé d'un tel foyer, 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 cette loi.

20. Le résident a droit à un soutien continu et sûr de la part de ses fournisseurs de soins afin de soutenir son bien-être physique, mental, social et affectif et

sa qualité de vie. Il a aussi droit à de l'aide pour communiquer avec un fournisseur de soins ou une autre personne qui l'aidera à combler ses besoins.

21. Le résident a droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille, un fournisseur de soins ou une autre personne qui a de l'importance pour lui assiste aux rencontres avec le titulaire de permis ou le personnel du foyer.
22. Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et à prévenir immédiatement s'il est transféré ou hospitalisé.
23. 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.
24. Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans des circonstances limitées et sous réserve des exigences que prévoit la présente loi.

**Remarque : Le jour que le lieutenant-gouverneur fixe par proclamation, la disposition 24 du paragraphe 3 (1) de la Loi est modifiée par remplacement de «maîtrisé» par «maîtrisé ou confiné». (Voir : 2021, chap. 39, annexe 1, par. 203 (3))**

25. Le résident a le droit de recevoir des soins et des services fondés sur une philosophie de soins palliatifs.
26. Le résident mourant ou très malade a droit à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24.

#### DROIT D'ÊTRE INFORMÉ, DE PARTICIPER ET DE PORTER PLAINE

27. 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.
28. Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents.
29. Le résident a le droit d'exprimer des sujets de préoccupation ou de recommander des modifications aux politiques ou aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et 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, si celui-ci est une personne morale, ses administrateurs et dirigeants et, dans le cas d'un foyer approuvé aux termes de la partie IX, les membres du comité de gestion du foyer visé à l'article 135 ou du conseil de gestion du foyer visé à l'article 128 ou 132,
- 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.

## **PROGRAMMES DE SOINS DE BASE FOURNIS AUX PENSIONNAIRES**

La liste ci-dessous décrit les programmes de soins de base fournis aux pensionnaires sans frais supplémentaires :

1. Soins infirmiers et soins personnels 24 heures sur 24, administration de médicaments et aide à l'exécution des activités courantes de la vie.
2. Soins médicaux et soins de rétablissement en fonction de leur disponibilité dans le foyer.
3. Certaines fournitures médicales et le matériel de soins infirmiers nécessaires à la prestation des soins au pensionnaire.
4. Articles et matériel nécessaires à l'hygiène personnelle et pour faire sa toilette.
5. Certains appareils aux fins d'utilisation à court terme par le pensionnaire.
6. Service de repas, hydratation et repas (trois repas par jour, collations entre les repas et à l'heure du coucher), régimes alimentaires spéciaux et thérapeutiques, suppléments alimentaires et dispositifs qui permettent aux pensionnaires de manger avec une aide minimale.

## **BIENS ET SERVICES FAISANT PARTIE DE L'HÉBERGEMENT**

La liste ci-dessous décrit les biens et services fournis aux pensionnaires sans frais supplémentaires :

1. Activités et programmes sociaux, récréatifs, spirituels et physiques.
2. Lessive, y compris l'étiquetage.
3. Lit, matelas, garde-robe, table de chevet, articles de literie et linge de maison.
4. Nettoyage et entretien ménager de la chambre.
5. Tenue d'un compte en fiducie au nom du pensionnaire.
6. Préparation des produits médicamenteux sur ordonnance inscrits au formulaire des médicaments de l'Ontario (le gouvernement exige que les pensionnaires paient une petite quote-part).
7. Préparations spéciales ou dispositifs médicaux qu'on peut obtenir par l'entremise du Programme de médicaments de l'Ontario en tant que prestations intérimaires de produits médicamenteux non-inscrits au formulaire.

La liste suivante décrit les articles pour lesquels le pensionnaire sera facturé :

1. Dispositifs, matériel, fournitures et services assurés qui sont fournis au pensionnaire par l'entremise de programmes tels que le Programme d'appareils et accessoires de l'Ontario (le gouvernement couvre une partie des coûts et les pensionnaires en assument le reste).
2. Médicaments vendus sans ordonnance, produits médicamenteux et thérapeutiques et fournitures obtenus par l'entremise du Service d'approvisionnement pharmaceutique et médical du gouvernement de l'Ontario. Certains médicaments et traitements ne sont pas couverts. Le résident ou son procureur sera avisé afin de prendre une décision sur la façon de procéder.

## **COURRIER POUR LES PENSIONNAIRES**

Si un pensionnaire n'est pas en mesure de recevoir son courrier, assurez-vous que son adresse postale est l'adresse postale de la procuration, et informez l'administration que tout courrier doit être envoyé à la procuration. Le courrier est reçu quotidiennement et distribué aux pensionnaires.

Un pensionnaire peut acheter des timbres ou envoyer des lettres par la poste au bureau d'administration entre 8h00 et 16h00 du lundi au vendredi.

## **CONSEIL DES PENSIONNAIRES**

Nous encourageons autant que possible la prise de décisions et l'autonomie chez les pensionnaires. Le Conseil des pensionnaires du Manoir permet aux pensionnaires de présenter leurs suggestions, leurs désirs et leurs préoccupations. Il existe une disposition permettant à un représentant ou une représentante d'aider à exprimer les besoins des pensionnaires qui ne peuvent prendre des décisions eux-mêmes; ainsi, nous respectons, appuyons et encourageons les droits des pensionnaires. Il est important de noter que les membres de la famille et d'autres personnes de la communauté peuvent assister aux réunions du Conseil des pensionnaires. Le Manoir a un Conseil des pensionnaires actif dont les membres se réunissent le premier jeudi de tous les mois (sauf en juillet et août) à 13h30. On affiche les procès-verbaux des réunions du Conseil en français et en anglais sur le tableau d'affichage dans l'entrée du Manoir. Pour en savoir plus long sur le Conseil des pensionnaires, communiquez avec :

**Erin Van Alstine**  
**Coordonnatrice du département des activités**  
**705-335-6125 poste 226**

## **CONSEIL DES FAMILLES**

Chaque foyer de soins de longue durée peut se doter d'un Conseil des familles. Le Conseil des familles du Manoir se réunit le dernier mardi de chaque mois à 19h00 au manoir. Tout le monde est invité à assister aux réunions du Conseil des familles. Les procès-verbaux approuvés, ainsi que toute autre information relative au Conseil des familles, sont affichés sur le tableau d'affichage dans l'entrée du Manoir. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le président ou le co-président du Conseil des familles, ou l'agent de liaison du personnel :

**Dana MacIntyre**  
**Président, Conseil des familles**  
**705-335-0999**  
**[nmac152009@hotmail.com](mailto:nmac152009@hotmail.com)**

**Erin Van Alstine**  
**Liaison du personnel pour le Conseil des familles**  
**705-335-6125 poste 226**

## **PROCESSUS DE PLAINE CONTRE UN FOYER DE SOINS DE LONGUE DURÉE**

Le Ministère de la santé et des soins de longue durée réagira rapidement aux plaintes urgentes — dans certains cas, le jour même. Dans le cas de plaintes non urgentes, communiquer directement avec le foyer est souvent la meilleure façon et la plus rapide de régler un problème.

### **Types de plaintes**

La façon de déposer votre plainte dépend de la nature de celle-ci. Il y a deux types de plaintes :

1. **Plaintes urgentes** – elles comprennent les cas de mauvais traitements, de négligence ou de danger pour les pensionnaires
2. **Plaintes non urgentes** – elles comprennent les plaintes moins graves, comme celles relatives au régime, aux activités ou aux soins

## **Plaintes urgentes**

### **Pour signaler une plainte urgente :**

Appelez la Ligne ACTION des Foyers de soins de longue durée : sans frais, au 1 866 434-0144.  
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 19 h, 7 jours sur 7.

### **Quels renseignements inclure :**

Fournissez autant de renseignements que possible au sujet de votre préoccupation. Il sera ainsi plus facile pour le foyer ou le ministère de la Santé et des Soins de longue durée d'examiner votre plainte.

Veuillez inclure les renseignements suivants :

- le nom du foyer;
- l'adresse du foyer (y compris la municipalité ou la ville);
- une description de ce qui s'est produit (la préoccupation est-elle un problème récurrent?);
- dans le cas d'un événement particulier : à quel moment et où s'est-il produit (p. ex., à l'extérieur ou à l'intérieur du foyer);
- la ou les personnes en cause;
- ce que vous souhaiteriez que le foyer fasse pour régler votre plainte.

### **Processus en cas de plaintes urgentes :**

Après la soumission de votre plainte :

- le ministère prendra des mesures pour s'assurer que le foyer se conforme aux lois de l'Ontario sur les foyers de soins de longue durée;
- le foyer pourrait faire l'objet d'une inspection, s'il y a une raison de croire qu'il enfreint à ces règles.

### **Si vous nous fournissez votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone :**

- un membre de notre équipe vous appellera pour discuter de votre plainte — généralement dans un délai de deux jours ouvrables;
- ensemble, vous déterminerez les meilleures prochaines étapes à suivre;
- vous recevrez un rapport expliquant comment la question a été traitée.

### **Si vous ne fournissez pas vos coordonnées :**

Le personnel de la Ligne ACTION SLD transmettra votre plainte à un inspecteur du ministère à des fins de suivi. L'inspecteur ne pourra toutefois pas communiquer avec vous plus tard pour vous faire savoir ce qui est arrivé.

## **Plaintes non urgentes**

### **Pour déposer une plainte non urgente :**

Vous pouvez déposer une plainte qui n'est pas urgente :

## **1. SIGNALEZ VOTRE PRÉOCCUPATION DIRECTEMENT AUPRÈS DU FOYER**

- 1) Le Manoir North Centennial veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un pensionnaire ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :
  1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse est donnée dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. S'il est allégué dans la

- plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice a été causé à un ou plusieurs pensionnaires, l'enquête est menée immédiatement.
2. Si la plainte ne peut pas faire l'objet d'une enquête ou d'un règlement dans les 10 jours ouvrables, un accusé de réception de celle-ci est donné dans les 10 jours ouvrables suivant réception de la plainte énonçant notamment la date à laquelle l'auteur de la plainte peut raisonnablement s'attendre à un règlement, et une réponse est donnée dès que possible dans les circonstances.
  3. Est donnée à l'auteur de la plainte une réponse qui indique, selon le cas :
    - (i) les mesures prises par le MNC pour régler la plainte;
    - (ii) le fait que le MNC croit la plainte non fondée, motifs à l'appui.
- 2) Le Manoir North Centennial veille à ce que soit conservé au Manoir un dossier documenté où figurent les renseignements suivants :
- a) la nature de chaque plainte verbale ou écrite;
  - b) la date de réception de la plainte;
  - c) le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire;
  - d) le règlement définitif, le cas échéant;
  - e) chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de la réponse;
  - f) toute réponse formulée à son tour par l'auteur de la plainte.
- 3) Le Manoir North Centennial veille à ce qui suit :
- a) au moins une fois tous les trois mois, le dossier documenté est examiné et analysé pour qu'on puisse déceler les tendances;
  - b) les résultats de l'examen et de l'analyse sont pris en considération pour qu'on puisse décider des améliorations devant être apportées au foyer;
  - c) sont consignés dans un dossier chaque examen effectué et les améliorations apportées en conséquence.
- 4) Les paragraphes (2) et (3) ne s'appliquent pas à l'égard des plaintes verbales que le Manoir peut régler dans les 24 heures de leur réception.

### **Comment entreprendre le dépôt d'une plainte auprès du foyer**

Nous planifions vos soins avec votre participation ou celle de votre famille. Toutefois, il peut arriver que des problèmes surviennent; le cas échéant, suivez les étapes ci-dessous pour vous aider à trouver une solution.

**ÉTAPE 1 -** Nous vous demandons de commencer par nous donner l'occasion de résoudre le problème; pour ce faire, communiquez avec la personne responsable du service en question :

<b>Directrice des soins infirmiers .....</b>	<b>Pauline Frechette Keating</b>
<b>Superviseure clinique.....</b>	<b>Annie V. Bernard</b>
<b>Assistante de l'ergothérapeute .....</b>	<b>Barbara Deschenes</b>
<b>Coordonnatrice du département des activités.....</b>	<b>Erin Van Alstine</b>
<b>Superviseure des services de soutien .....</b>	<b>Michele Prevost</b>
<b>Directeur médical .....</b>	<b>Dr. Pierre Plamondon</b>
<b>Soutien en cas de trouble du comportement.....</b>	<b>Sophie Mondoux</b>
<b>Chef de l'entretien .....</b>	<b>David Lindberg</b>
<b>Adjointe administrative .....</b>	<b>Nicole Veilleux</b>

**ÉTAPE 2 -** Si le problème n'est pas résolu, discutez-en avec :

<b>Directrice générale .....</b>	<b>Emilie Lemieux</b>
----------------------------------	-----------------------

ÉTAPE 3 - Si le problème n'est pas résolu, discutez-en avec les membres du conseil ci-dessous :

<b>Président</b> .....	<b>Gary Fortin</b> <b>705-335-0787</b>
<b>Vice-président</b> .....	<b>Martin Dinnissen</b> <b>705-335-0102</b>
<b>Secrétaire/Trésorier</b> .....	<b>Steven Lambert</b> <b>705-373-0810</b>
<b>Membre du conseil</b> .....	<b>Michel Courchesne</b> <b>705-335-1327</b>
<b>Membre du conseil</b> .....	<b>Claude Brunet</b> <b>705-367-6235</b>
<b>Membre du conseil</b> .....	<b>Vacant</b>

ÉTAPE 4 - Si le problème n'est pas résolu, communiquer avec le Ministère.

## **2. TÉLÉPHONEZ AU MINISTÈRE**

Téléphonez à la Ligne ACTION des foyers de soins de longue durée : sans frais, au 1-866-434-0144. Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 19 h, 7 jours sur 7.

La personne qui répondra à votre appel :

- prendra en note vos renseignements;
- vous posera quelques questions;
- fournira les renseignements à un inspecteur à des fins de suivi.

Si votre plainte n'est pas urgente, vous aurez des nouvelles dans un délai de deux jours ouvrables.

## **3. ÉCRIVEZ AU MINISTÈRE**

Envoyez une lettre par la poste, à l'adresse suivante :

Directeur, Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
11e étage, 1075, rue Bay  
Toronto, Ontario, M5S 2B1

Vous recevrez une réponse pour vous indiquer que le ministère a reçu votre plainte. Le directeur transmettra votre plainte à un inspecteur qui fera enquête.

## **4. CONTACTEZ L'OMBUDSMAN DES PATIENTS**

**Si vous avez déjà pris contact directement avec le foyer et la Ligne ACTION des Soins de longue durée (sans frais au 1 866 434-0144) sans pouvoir trouver de solution satisfaisante, vous pouvez contacter l'ombudsman des patients :**

- sur internet (<https://www.patientombudsman.ca/Plaintes>);
- en composant le 1 888 321-0339 (sans frais).

Il convient d'entrer en contact avec l'ombudsman des patients après avoir essayé toutes les autres avenues de plainte.

## **POLITIQUE VISANT À PROMOUVOIR LA TOLÉRANCE ZÉRO EN MATIÈRE DE MAUVAIS TRAITEMENTS ET DE NÉGLIGENCE ENVERS LES PENSIONNAIRES, ET POLITIQUE DE PROTECTION DES DÉNONCIATEURS**

Nota : Pour les besoins de la présente politique, les termes « MNC », « Manoir » et « Foyer » signifient tous Manoir North Centennial. Le terme « directeur » signifie le directeur du ministère de la Santé.

### **Politique visant à promouvoir la tolérance zéro**

Les membres du personnel, les pensionnaires, les membres de la famille et les bénévoles sont tenus de faire rapport de tout incident présumé de mauvais traitements envers les personnes âgées. Aucune forme de mauvais traitement ne sera tolérée, peu importe les circonstances. Pour assurer la protection de tous les pensionnaires, tous les incidents présumés de mauvais traitements feront l'objet d'une enquête. L'omission de faire rapport entraînera une mesure disciplinaire à l'égard du témoin et de la personne qui a commis les mauvais traitements.

Pour les besoins de la présente politique, sauf indication contraire, on entend par membre du personnel de l'établissement tout employé permanent, à contrat, à temps plein et à temps partiel.

### **Politique**

La présente politique vise à faire en sorte que le Manoir ait en place des marches à suivre écrites qui sont conformes aux règlements concernant le dépôt de plaintes au Manoir et la façon dont il doit traiter de telles plaintes.

- 1) Si le Manoir reçoit une plainte écrite concernant les soins fournis à un pensionnaire ou l'exploitation du foyer, il la transmet immédiatement au directeur.
- 2) Le paragraphe 23(1) de la Loi stipule ce qui suit :

Le Manoir a l'obligation d'enquêter, de répondre et d'agir et il veille à ce qui suit :

- a) les incidents suivants qui sont allégués, soupçonnés ou observés et dont il a connaissance ou dont il lui est fait rapport font l'objet d'une enquête immédiate :
    - (i) le mauvais traitement d'un pensionnaire de la part de qui que ce soit;
    - (ii) la négligence envers un pensionnaire de la part du titulaire du permis ou du personnel;
    - (iii) tout autre acte que prévoient les règlements.
  - b) les mesures appropriées sont prises en réponse à chaque incident.
- 3) Le paragraphe 23(2) de la Loi stipule ce qui suit :

Le Manoir fait rapport au directeur sur les résultats de chaque enquête menée aux termes de l'alinéa (2) a et sur chaque mesure prise aux termes de l'alinéa (2) b).

- 4) Le paragraphe 24 de la Loi stipule ce qui suit :

Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et des renseignements sur lesquels ils sont fondés :

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un pensionnaire de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au pensionnaire.
2. Le mauvais traitement d'un résident (pensionnaire) de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident (pensionnaire) de la part du Manoir ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident (pensionnaire).

3. Un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident (pensionnaire).
4. La mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident (pensionnaire).
5. La mauvaise utilisation ou le détournement de fonds octroyés au MCM aux termes de la présente Loi ou de la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local.

### **Plaintes concernant certaines questions : rapport au directeur**

- 1) Si le Manoir North Centennial reçoit une plainte écrite à l'égard d'un cas dont il fait ou a fait rapport au directeur aux termes de l'article 24 de la Loi, il présente à ce dernier une copie de la plainte et un rapport écrit documentant la réponse.
- 2) Le Manoir se conforme au paragraphe (1) dès qu'il termine son enquête au sujet de la plainte, ou plus tôt si le directeur l'exige.

### **Rapport d'enquête**

- 1) Lorsqu'il fait un rapport au directeur aux termes du paragraphe 23 (2) de la Loi, le Manoir North Centennial communique par écrit les renseignements suivants à l'égard de l'incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitement d'un résident (pensionnaire) de la part de qui que ce soit ou de négligence envers un résident (pensionnaire) de la part du Manoir ou du personnel qui a donné lieu au rapport.
  1. Une description de l'incident, notamment le type d'incident, le secteur ou l'endroit où il s'est produit, la date et l'heure de l'incident et les circonstances entourant celui-ci.
  2. Une description des particuliers impliqués dans l'incident, notamment :
    - (i) le nom des résidents (pensionnaires) impliqués dans l'incident;
    - (ii) le nom des membres du personnel ou des autres personnes qui étaient présents lors de l'incident ou qui ont découvert celui-ci;
    - (iii) le nom des membres du personnel qui sont intervenus ou interviennent suite à l'incident.
  3. Les mesures prises par suite de l'incident, notamment :
    - (i) les soins qui ont été donnés ou les mesures qui ont été prises par suite de l'incident, et par qui;
    - (ii) une mention indiquant si un médecin ou une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé de la catégorie supérieure a été contacté;
    - (iii) les autres autorités qui ont été contactées au sujet de l'incident, le cas échéant;
    - (iv) si l'incident implique un résident (pensionnaire), une mention indiquant si un membre de sa famille, une personne d'importance pour lui ou un mandataire spécial de celui-ci a été contacté ainsi que le nom d'une telle ou de telles personnes;
    - (v) le résultat atteint ou l'état actuel du ou des particuliers impliqués dans l'incident.
  4. Une analyse et un suivi, notamment :
    - (i) les mesures immédiates qui ont été prises pour éviter toute récidive;
    - (ii) les mesures à long terme planifiées pour remédier à la situation et prévenir toute récidive.
  5. Le nom et titre de la personne qui fait rapport au directeur, la date du rapport et une mention indiquant si un inspecteur a été contacté et, le cas échéant, la date de la prise de contact et le nom de l'inspecteur
- 2) Sous réserve du paragraphe (3), le Manoir North Centennial fait le rapport dans les 10 jours suivant le moment où il prend connaissance de l'incident allégué, soupçonné ou observé ou plus tôt si le directeur l'exige.
- 3) S'il n'est pas possible de fournir tout ce qu'exige le paragraphe (1) dans un rapport dans les 10 jours, le Manoir North Centennial fait un rapport préliminaire au directeur dans ce délai et lui présente un rapport final dans le délai que précise ce dernier.

## **Rapports : incidents graves**

- 1) Le Manoir North Centennial veille à ce que le directeur soit immédiatement informé, de façon aussi détaillée que possible dans les circonstances, lorsque se produisent au foyer les incidents suivants, et à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (4) :
  1. Une situation d'urgence, notamment la perte des services essentiels, un incendie, une évacuation non planifiée, l'accueil de personnes évacuées ou une inondation;
  2. Un décès inattendu ou soudain, notamment un décès résultant d'un accident ou d'un suicide;
  3. Un résident (pensionnaire) qui est porté disparu depuis trois heures ou plus;
  4. Un résident (pensionnaire) porté disparu qui retourne au foyer avec une lésion ou des changements indésirables de son état peu importe la durée de sa disparition;
  5. Il s'est déclaré une maladie à déclaration obligatoire ou une maladie transmissible au sens de la Loi sur la protection et la promotion de la santé;
  6. La contamination d'une source d'approvisionnement en eau potable.
- 2) Si le Manoir est tenu de faire un rapport immédiatement en application du paragraphe (1) en dehors des heures de bureau, il le fait en ayant recours à la méthode d'entrée en contact en cas d'urgence en vigueur au Ministère.
- 3) Le Manoir North Centennial veille à ce que le directeur soit informé lorsque se produisent au foyer les incidents suivants, et ce, au plus tard un jour ouvrable après que se produit l'incident, et à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (4) :
  1. Un résident (pensionnaire) porté disparu depuis moins de trois heures qui retourne au foyer sans aucune lésion ni aucun changement indésirable de son état.
  2. Un risque environnemental, notamment une panne ou une défaillance du système de sécurité ou une panne d'un équipement important ou d'un système au foyer qui a une incidence sur la fourniture de soins ou sur la sécurité ou le bien-être des résidents (pensionnaires) pendant une période de plus de six heures.
  3. Une substance désignée manquante ou une différence d'inventaire.
  4. Une lésion nécessitant l'hospitalisation d'une personne.
  5. Un incident lié à un médicament ou une réaction indésirable à un médicament nécessitant l'hospitalisation d'un résident (pensionnaire).
- 4) Le Manoir North Centennial est tenu d'informer le directeur d'un incident en application du paragraphe (1) ou (3), dans les 10 jours suivant le moment où il prend connaissance de l'incident, ou plus tôt si le directeur l'exige, fait par écrit à ce dernier un rapport où figurent les renseignements suivants à l'égard de l'incident :
  1. Une description de l'incident, notamment le type d'incident, le secteur ou l'endroit où il s'est produit, la date et l'heure de l'incident et les circonstances entourant celui-ci;
  2. Une description des particuliers impliqués dans l'incident, notamment :
    - (i) le nom des résidents (pensionnaires) impliqués dans l'incident;
    - (ii) le nom des membres du personnel ou des autres personnes qui étaient présents lors de l'incident ou qui ont découvert celui-ci;
    - (iii) le nom des membres du personnel qui sont intervenus ou interviennent suite à l'incident.
  3. Les mesures prises par suite de l'incident, notamment :
    - (i) les soins qui ont été donnés ou les mesures qui ont été prises par suite de l'incident, et par qui;
    - (ii) une mention indiquant si un médecin ou une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé de la catégorie supérieure a été contacté;
    - (iii) les autres autorités qui ont été contactées au sujet de l'incident, le cas échéant;

- (iv) si l'incident implique un résident (pensionnaire), une mention indiquant si un membre de sa famille, une personne d'importance pour lui ou un mandataire spécial de celui-ci a été contacté ainsi que le nom d'une telle ou de telles personnes;
  - (v) le résultat atteint ou l'état actuel du ou des particuliers impliqués dans l'incident.
4. Une analyse et un suivi, notamment :
    - (i) les mesures immédiates qui ont été prises pour prévenir toute récidive;
    - (ii) les mesures à long terme planifiées pour remédier à la situation et prévenir toute récidive.
  5. Les nom et titre de la personne qui a initialement fait rapport au directeur en application du paragraphe (1) ou (3), la date du rapport et une mention indiquant si un inspecteur a été contacté et, le cas échéant, la date de la prise de contact et le nom de l'inspecteur.
- 5) Le Manoir North Centennial veille à ce que le mandataire spécial du résident (pensionnaire), s'il en a un, ou toute autre personne désignée par l'un ou l'autre soit avisé promptement d'une lésion ou d'une maladie grave dont souffre le résident (pensionnaire), conformément aux directives fournies par la ou les personnes qui doivent en être avisées.

### **Infraction : omission de faire rapport**

Sont coupables d'une infraction les personnes suivantes qui ne font pas le rapport exigé par le paragraphe (2) a) de la page 1 de la présente politique.

- 1) Le titulaire de permis du foyer de soins de longue durée ou quiconque gère un tel foyer conformément à un contrat visé à l'article 110.
- 2) Si le Manoir ou la personne qui gère le foyer est une personne morale, les dirigeants ou administrateurs de la personne morale.
- 3) 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.
- 4) Les membres du personnel.
- 5) Les personnes qui fournissent des services professionnels à un résident (pensionnaire) dans les domaines de la santé, du travail social ou des techniques de travail social.
- 6) Les personnes qui fournissent des services professionnels au Manoir dans les domaines de la santé, du travail social ou des techniques de travail social.

### **Politique de protection des dénonciateurs**

Nul ne doit exercer de représailles contre une autre personne, que ce soit en prenant une mesure quelconque ou en s'abstenant d'en prendre une, ni menacer de le faire du fait que, selon le cas :

- 1) a) quoi que ce soit a été divulgué à un inspecteur;  
b) quoi que ce soit a été divulgué au directeur, notamment :
  - i. un rapport a été fait aux termes de l'article 24 ou le directeur a été informé d'une autre façon de tout cas mentionné aux dispositions 1 à 5 du paragraphe 24 (1);
  - ii. le directeur a été informé de la violation d'une exigence prévue par la présente Loi;
  - iii. le directeur a été informé de toute autre question qui concerne les soins fournis à un résident (pensionnaire) ou l'exploitation d'un foyer de soins de longue durée et qui, de l'avis de la personne qui l'a informé, devrait lui être signalé;
- c) des témoignages ont été ou peuvent être présentés dans le cadre d'une instance, y compris une instance relative à l'exécution de la présente loi ou des règlements, ou d'une enquête tenue en vertu de Loi sur les coroners.

## 2) Interprétation, représailles

Sans préjudice de la portée du sens du terme « représailles », les mesures suivantes constituent des représailles pour l'application du paragraphe (1) :

1. Congédier un membre du personnel;
2. Imposer une peine disciplinaire ou une suspension à un membre du personnel;
3. Prendre des sanctions contre une personne;
4. Intimider, contraindre ou harceler une personne.

## **Obligation de faire rapport de préjudice ou de risque de préjudice à un pensionnaire**

Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et des renseignements sur lesquels ils sont fondés :

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident (pensionnaire) de façon inappropriée ou incomptente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident (pensionnaire).
2. Le mauvais traitement d'un résident (pensionnaire) de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident (pensionnaire) de la part du Manoir ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident (pensionnaire).
3. Un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident (pensionnaire).
4. La mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident (pensionnaire).
5. La mauvaise utilisation ou le détournement de fonds octroyés au MCM aux termes de la présente Loi ou de la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local.

## **Représailles interdites contre les pensionnaires**

Un pensionnaire potentiel ou un pensionnaire existant peut refuser de signer un document, annuler un accord (autre que l'accord de payer un hébergement) ou retirer ou révoquer son consentement au traitement des soins, sans crainte de se voir refuser l'admission dans le cas d'un pensionnaire potentiel, ou d'être déchargé dans le cas d'un pensionnaire existant.

### **3. SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET INFIRMIERS**

La Directrice des soins aux pensionnaires, qui s'occupe du service de soins médicaux et infirmiers, est sur place du *lundi au vendredi*. Le Directeur médical coordonne les soins médicaux des pensionnaires, dirige ceux-ci vers divers spécialistes et prend les dispositions nécessaires pour les tests de laboratoire et les examens radiographiques. Les pensionnaires peuvent voir le Directeur médical deux fois par mois. Ils doivent fixer un rendez-vous par l'entremise des infirmières autorisées. En outre, des soins médicaux sont toujours disponibles en situation d'urgence.

Des soins infirmiers sont disponibles jour et nuit sous la direction d'une infirmière autorisée, et prodigués par des infirmières auxiliaires autorisées et des préposés aux soins. Une infirmière praticienne et une employée formée en *Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario* (STCO) font également partie de l'équipe.

Le personnel infirmier, de concert avec les autres membres de l'équipe interdisciplinaire, examine et évalue les besoins de chaque pensionnaire. La philosophie du service de soins médicaux et infirmiers est de maintenir l'autonomie des pensionnaires autant que possible. Nous encourageons les pensionnaires à faire un effort pour effectuer les activités de la vie quotidienne, par exemple s'habiller, faire leur toilette et participer à des activités sociales.

Les pensionnaires peuvent continuer de voir leur médecin de famille; cependant, ils doivent payer le coût du transport pour se rendre à leurs rendez-vous et prendre des dispositions pour se faire accompagner. Les pensionnaires doivent également payer tous les frais relatifs à ces rendez-vous. Les pensionnaires peuvent retenir les services de leur propre médecin. Si le pensionnaire décide de retenir les services de son propre fournisseur de soins primaires (comme un médecin ou une infirmière praticienne), ce professionnel doit respecter les normes du foyer.

#### **MÉDICAMENTS**

Les infirmières autorisées ou les infirmières auxiliaires autorisées ayant les compétences nécessaires pour administrer des médicaments sont responsables de l'administration de tous les médicaments.

Le fournisseur de services de pharmacie du Manoir North Centennial est *CareRX* (précédemment *Medical Pharmacies*). En vertu de la loi régissant les foyers de soins de longue durée (*Loi sur les foyers de soins de longue durée*), les médicaments sur ordonnance, ceux en vente libre et les produits de santé naturels (c.-à-d. vitamines, minéraux et suppléments) doivent être délivrés par le fournisseur de services de pharmacie du Manoir, à savoir *CareRX*. Les pensionnaires et leurs familles **ne peuvent pas** apporter au foyer leurs propres produits de santé naturels ni leurs médicaments sur ordonnance ou en vente libre pour que les infirmières les administrent. Ce règlement permet **d'administrer et d'entreposer en toute sécurité** ces produits. Il aidera également à **éviter les effets nuisibles** pouvant être causés par les interactions entre les produits de santé naturels et les autres médicaments ou problèmes médicaux.

*CareRX* fournira tous les produits de santé naturels, les médicaments sur ordonnance et ceux en vente libre et en coordonnera l'administration avec le personnel du Manoir. *CareRX* demande uniquement le prix de détail ordinaire pour ces produits, soit le même que vous paieriez à une pharmacie locale, sauf que, contrairement à la pharmacie de votre quartier, *CareRX* réemballe et étiquette adéquatement les médicaments et ne facture pas la taxe de vente harmonisée (TVH) pour ces produits. En outre, il ne facture pas d'honoraires de pharmacien sur les produits en vente libre prescrits par un médecin.

Dans le cas des médicaments non couverts par le Programme de médicaments de l'Ontario, le pensionnaire ou le membre de la famille sera informé par le personnel infirmier s'il y a des coûts connexes. Le cas échéant, CareRX enverra un relevé trimestriel par voie électronique, qui peut être réglé par chèque ou par retrait direct à CareRX.

## **POLITIQUE VISANT LE RECOURS MINIMAL À LA CONTENTION**

Le Manoir North Centennial a adopté une politique visant le recours minimal à la contention. Les comportements difficiles ou dangereux sont d'abord traités au moyen d'une méthode interdisciplinaire de résolution de problèmes qui vise à élaborer des stratégies de gestion des comportements sans recours à la contention.

Quand les stratégies sans contention sont inefficaces et qu'il y a un risque de préjudice ou de blessure au pensionnaire, au fournisseur de soins ou à d'autres pensionnaires, il faut considérer le recours minimal à la contention. L'utilisation de tout moyen de contention doit être approuvée par le pensionnaire ou la personne nommée dans sa procuration relative au soin de la personne, son mandataire ou son parent le plus proche.

L'utilisation d'un dispositif dont le pensionnaire est capable, physiquement et cognitivement, de se dégager par lui-même n'est pas considérée comme une méthode de contention.

### **Appareil d'aide personnelle**

On utilise un appareil d'aide personnelle pour aider une personne relativement à une activité courante de la vie. Il peut s'agir d'un dessus de table ou d'articles tels que des ceintures de hanches ou un fauteuil roulant à bascule qui aident à positionner les pensionnaires selon leurs plans de soins. Si le pensionnaire a la capacité physique et cognitive de se dégager par lui-même d'un appareil d'aide personnelle, il n'y a pas de risques associés à l'immobilité.

Il arrive parfois que le pensionnaire ne soit pas capable de se dégager par lui-même d'un appareil d'aide personnelle en raison d'une incapacité cognitive ou physique. Un appareil d'aide personnelle dont le pensionnaire ne peut pas se dégager par lui-même n'est pas considéré comme un mode de contention si l'utilisation de l'appareil d'aide personnelle vise à aider le pensionnaire relativement à une activité courante de la vie. Par conséquent, chaque fois qu'on utilise un appareil d'aide personnelle pour un pensionnaire qui n'est pas capable de s'en dégager par lui-même, il faut déterminer et noter l'intention de l'utilisation de l'appareil et le pensionnaire doit consentir à son utilisation.

Il faut bien réfléchir avant d'utiliser des appareils de contention ou des appareils d'aide personnelle que le pensionnaire ne peut pas enlever étant donné que ces appareils peuvent avoir un effet négatif sur le bien-être du pensionnaire.

Vous trouverez une explication dans le tableau à la page suivante.

Types d'appareils de contention	Appareil d'aide personnelle	Résultats négatifs possibles de l'utilisation d'appareils de contention ou d'appareils d'aide personnelle QUE LE PENSIONNAIRE NE PEUT PAS ENLEVER
<p>Contention physique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limiter ou contrôler le mouvement ou le comportement</li> <li>• Peut s'attacher au corps de la personne ou créer un obstacle physique.</li> </ul> <p>Exemples</p> <p>Plateaux qui s'attachent derrière le fauteuil roulant, ceintures de sécurité que le pensionnaire ne peut pas détacher ou fauteuil roulant à bascule.</p>	<p>But</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aider un pensionnaire relativement à une activité courante de la vie.</li> </ul> <p>Exemples</p> <p>Côtés de lit complets, plateaux, ceintures de sécurité, ceintures de hanches, ceintures abdominales et fauteuils roulants à bascule.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte d'autonomie et d'estime de soi.</li> <li>• Les tentatives de se glisser sous une ceinture abdominale, une ceinture de sécurité ou un plateau pourraient causer l'étranglement.</li> <li>• Irritation de la peau ou plaies ouvertes si le pensionnaire se frotte contre la ceinture ou reste assis trop longtemps sans changer de position.</li> <li>• Le pensionnaire peut tomber en essayant de grimper par-dessus un côté de lit.</li> <li>• Augmentation du niveau de frustration et des mauvais comportements.</li> <li>• Déconditionnement – baisse de la condition physique, de la masse musculaire et de la force.</li> </ul>
<p>Contention chimique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des médicaments utilisés uniquement pour restreindre ou modifier le comportement.</li> </ul> <p>Exemples</p> <p>Tranquillisants et sédatifs sur base PRN</p>	<p>• IL N'Y A PAS D'APPAREILS D'AIDE PERSONNELLE CHIMIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut laisser une personne sous sédation et moins active provoquant un déconditionnement ou des chutes.</li> <li>• Peut entraîner une diminution de l'appétit, une dépendance accrue.</li> <li>• Déconditionnement - déclin de la forme physique, de la masse musculaire et de la force.</li> </ul>
<p>Contention environnementale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Changer ou modifier le milieu du pensionnaire pour limiter ou contrôler le mouvement.</li> </ul> <p>Exemples :</p> <p>Unité de soins aux personnes atteintes de démence ou installation d'une clôture autour des aires extérieures adjacentes aux unités de soins aux personnes atteintes de démence.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte d'autonomie et d'estime de soi.</li> <li>• Sentiment d'isolement.</li> <li>• Sentiments de frustration.</li> </ul>

## **Comment obtenir une copie de la police visant le recours minimal à la contention**

Si vous voulez une copie de la politique sur la contention ou si vous voulez en discuter le contenu, communiquez avec la personne ci-dessous :

**Pauline Frechette-Keating**  
**Directrice des soins infirmiers**  
**705 335-6125, poste 225**  
**[pfkeating@ncmanor.com](mailto:pfkeating@ncmanor.com)**

## **ABSENCES**

Les pensionnaires sont libres d'entrer et sortir comme bon leur semble. Nous leur demandons cependant d'aviser le personnel infirmier par l'entremise du livret à la station d'infirmière, lorsqu'ils quittent le Manoir et d'indiquer l'heure approximative prévue du retour.

Les pensionnaires qui désirent s'absenter jusqu'au lendemain doivent en aviser la Directrice des soins infirmiers ou une infirmière autorisée au moins 48 heures à l'avance afin que l'on puisse préparer les médicaments requis. Si le résident souhaite s'absenter pour plusieurs jours, il est requis d'en discuter avec une infirmière autorisée le plus tôt possible afin de pouvoir effectuer les arrangements nécessaires auprès de la pharmacie pour s'assurer que le résident ait tous les médicaments en main pour la durée de son absence.

Pour des raisons de sécurité, on verrouille les portes du Manoir de 23h00 à 7h00. Les dispositions doivent être prises à l'avance avec l'infirmière autorisée si quelqu'un doit entrer au Manoir entre ces heures.

## **CONGÉ ORDINAIRE ET CONGÉ POUR VACANCES**

Le ministère de la Santé de l'Ontario établit les politiques relatives aux congés ordinaires et aux congés aux fins des vacances.

Les pensionnaires ont droit à un congé **ordinaire** allant jusqu'à quarante-huit (48) heures par semaine.

Les pensionnaires ont droit à un congé de vingt et un (21) jours par année **aux fins de vacances**. Les congés aux fins de vacances ne peuvent être utilisés qu'au cours de l'année civile pendant laquelle ils sont autorisés et ils ne sont pas cumulatifs.

## **RENDEZ-VOUS MÉDICAUX**

La procuration ou le pensionnaire doit aviser le personnel infirmier de tous les rendez-vous médicaux à l'extérieur de l'établissement au moins 24 heures avant le rendez-vous. Certains pensionnaires ne peuvent pas assister à des rendez-vous médicaux non accompagnés. La famille sera informée des rendez-vous médicaux à venir et devra organiser un compagnon pour ces pensionnaires.

## **FOURNITURES ET APPAREILS MÉDICAUX**

Le Service de soins médicaux et infirmiers fournit les fournitures et les appareils médicaux nécessaires aux soins des pensionnaires, notamment pour la prévention et les soins des maladies de la peau, la continence, la prévention des infections et les interventions aseptiques.

Les fournitures et les appareils pour l'hygiène personnelle et les soins de toilette, par exemple la lotion pour la peau, le shampooing et le savon, sont également fournis aux pensionnaires gratuitement.

Le Manoir fournit à chaque pensionnaire un lit qui répond à ses besoins particuliers. Des lits avec des côtés réglables sont disponibles pour les pensionnaires qui en ont besoin. Chaque pensionnaire a une table de chevet pour ses effets personnels. Il est recommandé que la quantité d'éléments sur cette table de chevet soit limitée puisque cette surface doit être disponible pour les soins infirmiers.

La politique du Manoir North Centennial stipule que, si vous nécessitez l'usage d'une aide à la mobilité, d'un fauteuil roulant ou d'une marchette, ces articles devraient être obtenus ou la demande pour ceux-ci devrait être effectuée avant l'admission. Un fauteuil roulant personnel conçu spécialement pour votre corps et vos besoins vous offre le confort, la sécurité et un risque moindre pour les irritations de la peau, et un moyen de vous déplacer dans votre nouveau domicile. **Nous vous suggérons, alors que vous attendez un avis de disponibilité de la part du Manoir North Centennial, de faire les arrangements nécessaires pour la location ou l'achat de ces articles.** Le Centre d'accès aux soins communautaires peut vous fournir des renseignements au sujet de ce processus. Le Manoir North Centennial est doté d'un nombre limité d'appareils fonctionnels que vous pouvez louer une fois que vous arriverez, au cas où votre demande pour ces articles affiche un certain retard. Si une demande d'évaluation pour un appareil d'aide à la mobilité n'a pas été effectuée avant votre admission, le Manoir peut faire une demande en votre nom pour qu'une physiothérapeute ou un ergothérapeute s'occupe de l'évaluation.

Toutes les prothèses dentaires, les lunettes et les appareils auditifs doivent indiquer le nom du pensionnaire avant l'admission. Les prothèses dentaires peuvent être étiquetées par l'un des bureaux dentaires de Kapuskasing.

## **FUMER**

Fumer n'est autorisé que dans les zones fumeurs. Pour les visiteurs et les pensionnaires, cette zone est située en dehors de l'entrée principale du Manoir, à l'extrémité de l'endroit protégé par le canapé. Tous les pensionnaires qui fument seront évalués lors de l'admission et au besoin pour déterminer s'ils peuvent fumer seuls. Si le pensionnaire est évalué comme étant incapable de fumer sans danger et de façon indépendante, ils auront besoin de supervision. **Le Manoir ne fournit pas de supervision pour fumer.**

Il y a une politique applicable **qui défend de fumer** aux pensionnaires, employés, visiteurs et volontaires conformément suite à la « **Loi favorisant un Ontario sans fumée** ».

## **4. SERVICES AXÉS SUR L'ANIMATION**

Le but de ces services est d'aider les pensionnaires au moyen de principes de réadaptation et de concepts axés sur l'animation. La personne préposée aux services axés sur l'animation, membre de l'équipe de soins, aide les pensionnaires à récupérer, à maintenir et à améliorer leurs fonctions physiques, mentales et sociales à la suite d'une maladie ou d'une blessure.

La personne préposée aux services axés sur l'animation offre des programmes variés, adaptatifs et individuels, par exemple, l'apprentissage des techniques de transfert des pensionnaires. On offre également les programmes suivants : exercices quotidiens, développement de la mémoire, soutien affectif, loisirs et activités sociales.

La personne préposée aux services axés sur l'animation suit les directives et les conseils de physiothérapeutes et d'ergothérapeutes de l'extérieur, parfois sur recommandation du Directeur médical.

La personne préposée aux services axés sur l'animation s'occupe également d'évaluer les pensionnaires pour déterminer s'ils ont besoin d'appareils ou d'accessoires spéciaux et d'acheter les articles requis par l'entremise du *Programme des appareils et accessoires fonctionnels* (PAAF).

## **5. LOISIRS ET SERVICES DE BÉNÉVOLES**

### **DÉPARTEMENT DES ACTIVITÉS**

Ce département encourage les pensionnaires à participer aux activités nommées ici-bas.

#### **ACTIVITÉS**

- bingo
- films
- danses
- ventes de pâtisseries et d'artisanat
- jardinage
- spectacles en direct
- séances de cuisine
- barbecues
- groupes d'exercices sociaux
- parties de cartes
- services religieux
- sorties de groupe
- Conseil des pensionnaires
- thés-rencontres

Un calendrier d'activités est créé chaque mois et affiché dans la salle de chaque pensionnaire, ainsi que dans divers endroits autour du Manoir. Des exemplaires sont également disponibles dans l'entrée principale du Manoir. La famille et les amis sont toujours les bienvenus pour participer à une partie ou à la totalité de ces activités.

Pour les pensionnaires qui aiment toujours faire la cuisine, la salle d'activité est dotée de tous les ustensiles et de tous les appareils nécessaires pour préparer un repas complet. Nous encourageons les pensionnaires à utiliser cette cuisine et à inviter leurs amis et leur famille à manger dans une atmosphère plus intime. On prie les pensionnaires voulant organiser une telle réunion d'en aviser la Coordonnatrice des activités à l'avance afin de s'assurer que la cuisine est disponible, et de fournir toute la nourriture et tous les ingrédients nécessaires.

### **RÉSERVER UN ESPACE POUR DES ACTIVITÉS AVEC UN PENSIONNAIRE**

Trois espaces peuvent être réservés pour des pensionnaires et leur famille/visiteur, soit pour des repas ou pour des activités spéciales:

- la salle multifonctionnelle (vous devez apporter votre nourriture)
- la salle d'activité avec accès au poêle et autres outils pour cuisiner (vous devez apporter votre nourriture)

#### **Salle polyvalente et salle d'activité**

Afin de réserver soit la salle multifonctionnelle ou la salle d'activité, vous devez communiquer avec l'administration.

Le visiteur peut apporter de la nourriture ou peut choisir de manger la nourriture préparer par le Manoir si demandé et payé à l'avance (8,00 \$ par repas). Veuillez visiter le bureau d'administration pour payer à l'avance; autrement, le montant sera retiré du compte en fiducie du pensionnaire.

#### **Voici les règlements à suivre lorsque un/des membre(s) de famille vient manger avec un pensionnaire dans la petite salle à manger dans l'Allée de la tourterelle:**

1. Maximum de deux (2) visiteurs.
2. Réserver la salle à l'avance et compléter l'information demandée sur le formulaire, soit que vous apportiez votre nourriture (« BRING OWN FOOD ») ou que vous mangez ce que le Manoir offre la journée même (« EAT MANOR FOOD »).
3. Payer le(s) repas à l'avance au bureau d'administration; autrement, le montant sera retiré du compte en

fiducie du pensionnaire.

4. Le personnel du service de diététique demandera le choix du repas du/de la pensionnaire.
5. Le personnel du service de diététique préparera le(s) repas lorsque tous les autres pensionnaires seront servis. Les repas seront apportés sur un chariot et laisser à l'extérieur de la salle à manger.
6. Le visiteur est responsable de nettoyer la pièce et de retourner le chariot avec toute la vaisselle à la serverie après le repas.
7. Le visiteur doit superviser le pensionnaire en tout temps durant le repas.

**N.B. Le personnel du Manoir n'est pas responsable de nettoyer la vaisselle qui est apporté par les visiteurs.**

## **IPAD, IPOD ET CONNEXION WI-FI**

Le département des activités a des iPads et iPods à la disposition des pensionnaires. Les deux types de dispositifs peuvent servir à des fins récréatives ou à des fins thérapeutiques. La Coordonnatrice des activités peut créer des activités adaptées à chaque pensionnaire. Par exemple, les pensionnaires peuvent jouer à leurs jeux d'activation préférés sur l'iPad ou ils peuvent écouter leurs chansons préférées sur l'iPod.

Les pensionnaires peuvent aussi emprunter un des iPads pour une séance d'appel vidéo (exemple Skype) avec des membres de leur famille ou des amis qui habitent loin. Les pensionnaires qui veulent planifier ce genre d'appel doivent en parler avec la Coordonnatrice des activités.

Le manoir est équipé d'un accès wifi public. Les visiteurs et les pensionnaires peuvent utiliser l'Internet gratuitement en connectant par wifi. Le mot de passe peut être obtenu auprès du bureau d'administration ou de la Coordonnatrice des activités.

## **SALON DE COIFFURE**

Une coiffeuse professionnelle offre ses services aux pensionnaires (permanentes, coupes de cheveux) ainsi que lavage et mise en plis.

Pour des raisons hygiéniques, les pensionnaires doivent fournir leurs propres rouleaux à permanente ou rouleaux à mise en plis qu'elles apporteront au besoin lorsqu'elles obtiennent des services de coiffure.

Le salon de coiffure offre des services de coiffure ***les mardis de 9h00 à 15h00.***

## **SERVICES RELIGIEUX**

Des services religieux ont lieu régulièrement dans la chapelle du Manoir. Les messes pour les pensionnaires catholiques ont lieu une fois chaque semaine. Les messes pour les pensionnaires de la foi anglicane ont lieu le *troisième mardi de chaque mois à 13h15.*

## **SERVICES DE BÉNÉVOLES**

Il y a un grand nombre de bénévoles dévoué au Manoir. Nous leur témoignons notre reconnaissance et notre

gratitude profonde pour leur immense contribution à la vie de tous nos pensionnaires. Les bénévoles participent aux programmes de loisirs, peuvent accompagner les pensionnaires à l'extérieur si la famille n'est pas disponible, et font encore bien d'autres choses pour rendre service. Sans l'aide de nos bénévoles, un grand nombre de nos activités hebdomadaires (bingos, service de coiffure, services religieux) ne pourraient avoir lieu. Les auxiliaires du Manoir sont aussi une composante vitale et active des loisirs et des services de bénévoles.

Pour plus d'information au sujet de nos bénévoles ou pour devenir bénévole au Manoir, veuillez contacter le Département des activités au 705-335-6125 poste 226.

## **6. SERVICE DE SOUTIENS**

### **SERVICE DE DIÉTÉTIQUE**

Le personnel du service de diététique, sous la direction de la diététiste/chef du service de diététique, fournit trois repas nutritifs et appétissants par jour aux pensionnaires, ainsi que des collations entre les repas et le soir.

Tous les menus sont revus et améliorés chaque année selon le *Guide alimentaire canadien pour manger sainement*.

On prend en considération les préférences et les aversions alimentaires des pensionnaires lors de la préparation des repas. On offre d'autres choix au dîner et au souper pour les pensionnaires qui ne veulent pas manger le plat principal. On planifie des repas individuels pour les pensionnaires atteint de diabète, pour ceux dont le régime alimentaire doit être modifié pour des raisons thérapeutiques ou qui doivent suivre un régime spécial.

La diététiste évalue les pensionnaires et fournit des suppléments alimentaires aux pensionnaires qui en ont besoin et des appareils et accessoires aux pensionnaires ayant des besoins spéciaux afin de leur permettre de se nourrir eux-mêmes.

Le Manoir a un endroit réservé pour prendre les repas dans chaque unité, donc le ou la pensionnaire reçoit l'aide selon ses besoins.

Le service de diététique prépare la nourriture pour les activités au Manoir et prépare des menus spéciaux pour les fêtes, les anniversaires et les autres occasions.

Le service de diététique offre également des repas chauds et nutritifs (popote roulante) aux personnes handicapées qui pensionnaire dans la communauté, par l'entremise de la Société canadienne de la Croix-Rouge.

### **SERVICE D'ENTRETIEN MÉNAGER ET DE BUANDERIE**

Les heures d'opération du Service d'entretien ménager et de la buanderie sont ***7h00 à 15h00 7 jours sur 7***.

Le Service d'entretien ménager s'occupe de l'entretien quotidien des chambres des pensionnaires, des toilettes publiques, des salles communes et du mobilier afin de fournir un milieu hygiénique et attrayant aux pensionnaires. On encourage les pensionnaires qui préfèrent nettoyer leur propre chambre à le faire.

## **SERVICE D'ENTRETIEN**

Le Service d'entretien s'occupe d'entretenir les installations du Manoir. Le personnel effectue des services d'entretien quotidiennement afin de s'assurer que l'édifice, les terrains, l'équipement, les installations techniques et les systèmes de sécurité fonctionnent bien et de façon sécuritaire.

Le Service d'entretien **doit vérifier tous les appareils électriques apportés au Manoir**, y compris les téléviseurs, les appareils radio, les ventilateurs, etc. afin de s'assurer qu'ils fonctionnent bien et ne présentent aucun risque. La famille ou la procuration du pensionnaire est responsable de l'entretien et/ou de la réparation de tout objet électrique personnel.

Le gérant du service d'entretien est disponible **du lundi au vendredi de 7h00 à 15h00**; en cas d'urgence, le personnel est disponible jour et nuit par l'entremise de l'infirmière autorisée.

## **SANTÉ ET SÉCURITÉ**

Pour des raisons de santé et de sécurité, le Manoir **ne permet pas que vous apportiez les articles énumérés dans la liste suivante**. Si un de ces articles est trouvé dans la chambre d'un pensionnaire, il sera enlevé et jeté.

- poudres (poudre de bébé, poudre de talc, etc.)
- petits tapis de tout genre et de toute grandeur
- lames de rasoir (*rasoirs électriques pour hommes/femmes seulement*)
- ciseaux ou objets pointus
- parfum ou tout produit parfumé
- savon à lessive ou assouplissant dans les chambres des pensionnaires - une laveuse et une sécheuse sont à la disposition des pensionnaires, et la laveuse a un distributeur automatique de savon et d'assouplissant
- chandelles et allumettes ou tous appareils qui chauffent tels que les coussins chauffants, couvertures, sacs de chaleur
- emballages isothermes ou de la glace à moins qu'il soit administré par un membre du personnel
- fers à friser, fers à défriser ou séchoir à cheveux
- alcool pour la consommation dans les chambres
- tout médicament
- produits en aérosol de tout type (assainisseur d'air, Febreze, fixatif, anti-insectes, etc.)
- tabourets

## **RÈGLEMENTS SUR LA PRÉVENTION DES INCENDIES**

Les membres du personnel participent tous les ans à un programme sur la sécurité en cas d'incendie, organisé avec l'aide du service des incendies de notre localité.

Des exercices d'évacuation en cas d'incendie ont lieu tous les mois; tous doivent collaborer et agir comme s'il s'agissait réellement d'un incendie. Les nouveaux pensionnaires doivent se familiariser avec les sorties de secours, en particulier celle qui est le plus près de leur chambre. Vous devez prendre le temps de lire les règlements affichés sur le tableau d'affichage à l'entrée du Manoir, ou encore à l'entrée de chaque aile. Votre sécurité et celle des autres dépendent de l'observation des règlements sur la prévention des incendies.

## **CAMÉRAS DE SÉCURITÉS**

Le Manoir a des caméras installées dans la majorité des endroits publiques pour des raisons de sécurité et selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, et la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Pour de plus amples informations, vous pouvez communiquer avec Emilie Lemieux en composant le (705) 335-6125 poste 223 ou en visitant le bureau d'administration du Manoir.

## **AUTRE INFORMATION AU SUJET DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ**

1. Ne pas visiter le manoir si vous êtes malade avec quelque chose de contagieux comme un rhume ou une grippe intestinale. Vous devez attendre 48 heures après que vous avez récupéré de la maladie avant que vous puissiez visiter le manoir.
2. Vous devez laver vos mains avec du désinfectant pour les mains à base d'alcool lors de l'entrée et à la sortie du Manoir, lorsque vous entrez ou quittez une pièce ainsi qu'avant et après un contact avec un ou une pensionnaire.
3. Signer le livre de visiteurs dans le foyer, en indiquant quel pensionnaire vous visitez. Signer à nouveau à la fin de votre visite.
4. Ne donnez jamais de médicament au ou à la pensionnaire. Si un ou une pensionnaire vous demande des médicaments, informer l'infirmière afin que le ou la pensionnaire puisse être évaluée.
5. Si vous amenez un ou une pensionnaire à l'extérieur du Manoir, informer l'infirmière et signer le livre dans l'aile où le ou la pensionnaire habite.
6. Si vous amenez un ou une pensionnaire à un rendez-vous avec un autre professionnel de la santé, s'il vous plaît s'assurer que l'infirmière est au courant.
7. Si vous visitez dans un des unités verrouillées, ne pas tenir la porte ouverte ou aider un ou une pensionnaire à quitter leur unité, sauf si vous avez l'approbation de l'infirmière.
8. Si vous apporter de la nourriture pour un ou une pensionnaire et désirez le garder dans le réfrigérateur dans la salle à manger, assurez-vous que la nourriture est datée et étiquetée avec le nom du ou de la pensionnaire. Tous les aliments non étiquetés / datés seront écartées.
9. Si vous avez des préoccupations concernant le ou la pensionnaire (tels qu'il ou elle est faible, étourdi, ne se sent pas bien) parler avec l'infirmière le jour même.
10. Ne pas défaire la ceinture de sécurité pour le ou la pensionnaire, ni tenter de le ou la transférer par vous-mêmes. Il faut toujours demander l'assistance des soins infirmiers.
11. Tous les vêtements personnels et les produits de soins personnels doivent être étiquetés avec le nom du pensionnaire. Apportez tous les nouveaux vêtements à la buanderie pour les faire étiqueter. Les produits de soins personnels peuvent être étiquetés en écrivant le nom du pensionnaire avec une plume-feutre permanente.
12. Tout le matériel électronique doit être vérifié par un membre de l'équipe de service d'entretien avant d'être placer dans les pièces où les pensionnaires en auront accès.
13. Signaler tout problème de sécurité à un membre du personnel immédiatement.
14. En raison d'allergies, s'il vous plaît ne pas apporter de produits parfumés au Manoir.
15. Les informations concernant l'état de santé et les soins du ou de la pensionnaire seront seulement discuté directement avec le ou la pensionnaire. Si le ou la pensionnaire n'est pas en mesure de comprendre les décisions de soins ou souhaite partager les décisions de soins avec son plus proche parent, les informations seront donc partagées avec la procuration ou le plus proche parent.
16. Aucun article de tout genre ne doit être rangé au-dessus des garde-robés (tous les articles devraient

- être rangés dans les armoires à la portée de la main du ou de la pensionnaire).
17. Ne pas se lever debout sur des meubles ou des chaises pour atteindre un objet. Toujours demander de l'aide de membre des soins infirmiers.

## **7. CONSEIL D'ADMINISTRATION, PERSONNEL ADMINISTRATIF ET PERSONNEL CADRE**

<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	
Président	Gary Fortin
Vice-président	Martin Dinnissen
Secrétaire/Trésorier	Steven Lambert
Membre	Michel Courchesne
Membre	Claude Brunet
Membre	Vacant
<b>BUREAU D'ADMINISTRATION</b>	
Directrice générale	Emilie Lemieux
Adjointe administrative	Nicole Veilleux
Adjointe des ressources humaines et adjointe à la direction	Diane Mainville
Directrice des finances	Emily Tremblay
<b>DIRECTEURS, DIRECTRICES ET CHEFS DE SERVICE</b>	
Directeur médical	Dr. Pierre Plamondon
Directrice des soins infirmiers	Pauline Frechette-Keating, RN
Superviseure clinique	Annie V. Bernard
Superviseure de diététique	Michele Prevost
Diététicienne	Karolyne Tremblay, RD
Superviseure d'entretien ménagé et de buanderie	Michele Prevost
Service d'entretien	David Lindberg
Coordonnatrice des activités	Erin Van Alstine
Assistante de l'ergothérapeute	Barbara Deschenes
Infirmière praticienne	Valérie Lamontagne, NP
Employée formée en <i>Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario</i> (STCO)	Sophie Mondoux

*Il ne faut pas oublier que le Manoir est votre chez-vous.*

*Chaque membre du personnel a pour but d'aider les pensionnaires à se sentir à l'aise, heureux et en toute sécurité. S'il y a quelque chose que nous puissions faire pour vous afin de mieux atteindre cet objectif, veuillez-nous en aviser.*

## 8. NOTES

---

