



Bienvenue au Manoir des pionniers

Services du développement communautaire
Ville du Grand Sudbury

Dernière révision : Avril 2023



Le Manoir des pionniers est géré en conformité avec les lois administrées par le ministère des Soins de longue durée de l'Ontario, les normes d'Agrément Canada et les politiques de la Ville du Grand Sudbury. Le Manoir des pionniers est financé conjointement par la Ville du Grand Sudbury, le ministère des Soins de longue durée de l'Ontario et les tarifs d'hébergement versés par les résidents, tels qu'établis par le gouvernement provincial.

Le Manoir des pionniers a pour engagement de procurer des soins et des services aux résidents en fonction d'une approche axée sur le particulier et la famille, et ce, dans le but d'offrir des soins de haute qualité et une excellente qualité de vie à tous les résidents. Le personnel bienveillant et compétent est à la base du succès de l'organisme.

Notre vision

Nous avons pour vision d'être reconnus comme chef de file dans la prestation de soins de longue durée dans la province d'Ontario.

Notre mission

Notre mission consiste à procurer des soins de longue durée tout en respectant les plus hautes normes de leadership, en utilisant des approches novatrices et en faisant appel à la recherche et au développement de concert avec nos partenaires communautaires. Les résidents, les employés, les familles, les bénévoles et les étudiants font équipe pour garantir aux résidents dignité et respect et leur offrir des soins qui favorisent leur confort et leur qualité de vie.

Nos valeurs fondamentales

- Nous tenons à nos résidents; ils constituent notre plus grande priorité.
- Nous tenons à nos employés; ils se sont engagés à livrer un excellent service à la clientèle.
- Nous tenons aux familles et aux amis de nos résidents, ainsi qu'à nos partenaires communautaires, à nos fournisseurs de services et aux établissements

d'enseignement locaux; nous collaborons ensemble afin d'améliorer continuellement les soins et les services offerts dans le foyer.

- Nous tenons à établir et à mettre en œuvre des pratiques exemplaires pour assurer l'excellence des soins aux résidents.
- Nous tenons à utiliser les technologies pour améliorer et rehausser les soins offerts aux résidents et leur qualité de vie.
- Nous tenons à la diversité de tous les résidents, employés et bénévoles, ainsi qu'à leur contribution unique à la vie au Manoir des pionniers.

Code d'éthique du Manoir des pionniers

Au Manoir des pionniers, chaque personne doit s'efforcer de procurer des soins de la plus haute qualité aux résidents, aux membres de leurs familles, à leurs amis et aux employés dans un milieu sûr et accueillant. Nous travaillerons ensemble avec toutes les personnes afin d'assurer la confiance, la compassion, l'empathie et d'excellents soins en respectant les principes éthiques suivants :

1. le **respect** de la **dignité** et de la **valeur** de chaque personne;
2. le **droit à la vie privée** de chaque personne;
3. la **confidentialité** des renseignements;
4. un **consentement informé** à la base des soins;
5. une écoute **respectueuse**;
6. une **insistance sur** un processus décisionnel éthique plutôt que rapide.

« J'adore le Manoir des pionniers parce que le personnel est amical et que je ne m'y sens pas comme dans une institution. C'est comme une famille. » ~ Louise

« Des amitiés qui durent toute la vie (nos amis deviennent notre famille)! »



Message de la directrice des Services de soins de longue durée (Manoir des pionniers)

Veillez prendre le temps de lire ces renseignements. Notre personnel chevronné peut aussi vous aider si vous avez des questions. Notre priorité, c'est votre confort et votre bien-être. Nous sommes certains que vous serez satisfait de votre choix de vivre au Manoir des pionniers.

Vous constaterez peut-être qu'il faut du temps pour s'adapter à un nouveau milieu. Cette période de transition varie d'une personne à l'autre et d'une famille à l'autre. Notre objectif consiste à garantir que votre transition se fasse aussi facilement que possible.

Bien que notre foyer ne puisse pas remplacer votre résidence personnelle, le Manoir des pionniers peut vous aider dans la vie quotidienne en vous offrant une ambiance chaleureuse et bienveillante. Le Manoir des pionniers utilise une approche holistique des soins de longue durée, s'appuyant sur une vaste gamme de services et d'expertises au sein de l'établissement et dans la communauté élargie.

Nous reconnaissons que chaque résident possède des besoins physiques, sociaux, spirituels et émotionnels uniques. Nous respectons les droits et la dignité des personnes auxquelles nous offrons nos services.

N'hésitez surtout pas à soulever vos questions et vos préoccupations auprès de n'importe quel membre du personnel. De même, mon bureau est toujours ouvert aux résidents et à leurs familles. Au nom du personnel du Manoir des pionniers, je vous souhaite la bienvenue.

Nicole Leclair
Directrice, Services de soins de longue durée (Manoir des pionniers)

Message du Conseil des résidents du Manoir des pionniers

Le Conseil des résidents du Manoir des pionniers est un groupe indépendant formé des résidents seulement. Il se veut la voix collective de tous les résidents qui habitent dans notre foyer, qu'ils prennent part ou non à nos réunions. TOUS les résidents ont le droit de participer au Conseil des résidents.

Notre conseil se réunit en vue de donner aux résidents l'occasion de participer activement aux questions qui influent sur leur quotidien et un endroit où ils peuvent exercer leur autonomie de décision dans un milieu sûr qui favorise l'unité, le partenariat et le soutien mutuel et contribue à la qualité de vie de tous les résidents.

Nous défendons les 29 droits des résidents, tels qu'identifiés par la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, et nous plaidoyons pour la résolution des préoccupations communes. Nous nous soutenons et nous nous inspirons les uns les autres, contribuant à l'amélioration des services et des politiques dans le but de créer une communauté axée sur la personne au sein de notre foyer. De plus, nous planifions toute une variété d'activités amusantes à entreprendre, que les résidents trouvent très agréables.

Votre voix, à titre de résident, est importante. Prenez part à l'une de nos rencontres mensuelles pour découvrir qui nous sommes et ce que nous faisons. Les dates et les heures des rencontres sont précisées dans le calendrier mensuel des activités.

Au nom du Conseil des résidents, je vous souhaite la bienvenue au Manoir des pionniers et j'espère que vous vous joindrez à notre conseil.

Maria Aprea
Présidente
Conseil des résidents du Manoir des pionniers

Conseil des familles du Manoir des pionniers Bienvenue à tous les membres de la famille

Chers membres de la famille,

Au nom du Conseil des familles du Manoir des pionniers, j'aimerais profiter de cette occasion pour vous informer du rôle que joue le Conseil des familles dans notre foyer. Il peut être stressant, et parfois frustrant, de déménager votre proche dans un nouvel environnement sans savoir à qui vous adresser pour obtenir de l'aide et du soutien.

Notre Conseil des familles a pour objectif d'assurer la qualité des soins pour vos proches et de donner aux familles et aux autres personnes soignantes voix au chapitre dans toutes les décisions qui les concernent. Nous nous réunissons tous les mois afin de partager nos expériences, d'informer, d'éduquer, de composer avec les préoccupations et d'aider à la tenue de certaines activités dans notre foyer.

Veuillez vous joindre à nous à l'occasion de notre prochaine réunion. Le Conseil des familles se réunit le deuxième mardi de chaque mois, à 14 h. Vous trouverez sur le tableau d'affichage du Conseil des familles, qui est situé en face du bureau de la réception, des mises à jour sur les heures des réunions, ainsi qu'un classeur contenant les procès-verbaux de nos réunions mensuelles.

Si vous aimeriez vous renseigner davantage sur le rôle que joue le Conseil des familles au Manoir des pionniers, n'hésitez surtout pas à communiquer avec moi.

Sincèrement,

Dianna Foster, présidente

705 671-7157

Dianna_foster@sympatico.ca

Table des matières	Page
Orientation sur vos soins	1
Philosophie de soins axés sur la personne	1
Entente d'admission	1
Élaboration de votre plan personnel de soins	1
Protection de vos renseignements personnels sur la santé	2
Communication et rétroaction	3
Protection des personnes à nos soins	4
Appréciation du personnel	5
L'Arbre éternel de bienveillance	5
Documents juridiques	5
Règlements	6
Déclaration des droits des résidents	7
Agrément	9
Conseil de la qualité	9
Évaluation des services	10
La vie avec nous	11
Votre chambre	11
Vos meubles	11
Articles interdits dans le foyer	13
Changement de chambre	13
Mise en congé	14
Vos vêtements	14
Effets personnels et objets de valeur	15
Articles perdus et trouvés	15
Aides à la mobilité : Prêt, location et achat	16
Votre identification	16
Votre carte Santé	17
Courrier	17
Services de câblodistribution, de téléphonie et d'accès à Internet	17
Repas	17
Rencontres privées des résidents et de leurs familles et service traiteur	18
L'introduction de nourriture dans le foyer	18
Services offerts gratuitement	18
Consommation d'alcool	19
Programmes et activités d'enrichissement de la vie	19
Confiserie	20
Animaux de compagnie	20
Compte en fiducie	21
Rendez-vous personnels et absences du foyer	22
Votre sécurité	24
Notre engagement à la sécurité des résidents	24
Comportements irrespectueux	24
La sécurité dans l'immeuble	25
Accès sécurisé	25
Surveillance vidéo	26

Table des matières	Page
Le <i>Règlement municipal interdisant le tabagisme</i> et la <i>Loi favorisant un Ontario sans fumée</i>	26
Le tabagisme et l'usage du cannabis à des fins récréatives	26
Planification d'urgence	27
Votre santé et votre bien-être	29
Programme de prévention et de contrôle des infections	29
Programme de soins de la peau et de gestion des plaies	30
Programme de prévention et de gestion des chutes	30
Programme de gestion des comportements réactifs	31
Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario	31
Programme de soins et de gestion de la continence	32
Programme de gestion de la douleur	32
Programme de soins palliatifs et de fin de vie	32
Contention (Politique de moindre recours à la contention)	32
Gestion des médicaments	33
Prise de décisions	33
Transfert à l'hôpital	34
Comité d'éthique	35
Sensibilisation aux parfums	35
Votre équipe soignante	36
Directeur	36
Personnel des Services médicaux	36
Personnel des Soins aux résidents	37
Services pharmaceutiques	37
Personnel des Services thérapeutiques	38
Personnel des Services alimentaires	39
Personnel des Services physiques	39
Personnel administratif	39
Services bénévoles	40
Autres fournisseurs de services	41
Stages de formation pour étudiants	41
Services spirituels et religieux	41
Aides-soignants embauchés au privé et compagnons rémunérés	41
Autres services	42
Restez informé	43
Conseil des résidents	43
Comité des services alimentaires	43
Bulletins d'information et lettres de mise à jour	43
Renseignements à l'intention des familles	44
Conseil des familles	44
Programme de gestion des visites	44
Les visites	45
Conseils pour bien profiter de votre visite	46
Composer avec la démence	47
Cartes du Manoir des pionniers	49

Orientation sur vos soins

Philosophie de soins axés sur la personne

Le Manoir des pionniers reconnaît le caractère unique de chaque résident et a pour engagement de fournir des soins et des services qui favorisent une culture d'autonomie, de diversité et de choix individuels.

Nous encourageons et soutenons activement la participation à des programmes de formation et d'éducation continues en vue de favoriser la croissance personnelle et professionnelle et de créer une philosophie de soins axés sur la personne. À ce titre, nous nous sommes engagés à prodiguer des soins fondés sur des données probantes par l'entremise des meilleures pratiques en vigueur.

Entente d'admission

Le jour de votre admission ou dans les jours suivant celle-ci, le coordonnateur des admissions et des relations avec les résidents se réunira avec vous pour remplir l'entente d'admission afin que nous puissions compléter la partie financière de l'admission et passer en revue vos coordonnées. Si vous n'êtes pas en mesure de remplir l'entente d'admission le jour de votre admission, vous pouvez communiquer avec le bureau des admissions, au 705 566-4282, poste 3214, en vue de prendre rendez-vous pour remplir l'entente et poser toute question que vous pourriez avoir.

Vous aurez besoin des documents suivants le jour de votre admission :

- l'Avis de cotisation que vous avez reçu l'année précédente de Revenu Canada ou tout document lié à votre revenu pour les derniers mois (p. ex., feuillets T4, talons de paie, etc.) (ces documents seront remis à l'administrateur des comptes et serviront à établir les tarifs d'hébergement que vous devrez payer);
- une copie de votre police d'assurance maladie complémentaire (p. ex., Liberty Health, Rxplus, etc.) et une copie de votre carte Santé, à être remises à l'agent de liaison des médecins ou au membre autorisé de votre aire résidentielle;
- une procuration relative au soin de la personne et aux biens, à être remise au coordonnateur des admissions et des relations avec les résidents.

Élaboration de votre plan personnel de soins

Dans les semaines à venir, vous et votre famille découvrirez peu à peu votre nouveau foyer et la manière dont nous travaillons ensemble pour vous appuyer afin d'assurer le plus possible votre autonomie et de répondre à vos besoins en matière de soins. Nous effectuerons une évaluation initiale dans les six premières semaines. Vous rencontrerez votre médecin et votre équipe soignante. Nous tiendrons aussi une rencontre post-admission avec vous et votre famille ou la personne que vous avez désignée dans votre procuration, c'est-à-dire votre mandataire spécial, ou encore toute autre personne que vous avez désignée de personne à contacter. Cette rencontre réunira votre équipe soignante entière dans le but d'élaborer votre plan de soins et d'établir vos objectifs. Ce plan de soins sera passé en revue et mis à jour régulièrement. Des rencontres seront tenues chaque année ou aussi souvent que nécessaire pour assurer un bon suivi.

« Ce que j'aime du Manoir des pionniers, ce sont les amitiés. J'ai de vrais amis ici et l'établissement est excellent! » ~ Henri



Protection de vos renseignements personnels sur la santé

La loi qui régit les foyers de soins de longue durée exige que tous les renseignements sur la santé des résidents soient traités avec respect et confidentialité et que la vie privée des résidents soit protégée. Le Manoir des pionniers obtient les renseignements personnels sur la santé directement des résidents ou d'une personne qui agit en leur nom. Les renseignements personnels sur la santé peuvent comprendre, entre autres, votre nom, votre date de naissance, votre adresse, votre état de santé et vos antécédents médicaux.

Les points précis exigeant un consentement feront l'objet d'une discussion et seront inclus dans la trousse d'admission. Notre accès aux renseignements additionnels est limité à ce qui est autorisé par la loi et à tout consentement que nous aurons obtenu en ce sens.

Les renseignements personnels sur la santé sont divulgués selon le besoin de savoir aux personnes suivantes :

- les employés qui ont besoin de ces renseignements pour vous prodiguer des soins, y compris les médecins, les infirmières, les techniciens, les thérapeutes et d'autres professionnels de la santé;
- (avec votre consentement écrit) d'autres fournisseurs de soins de santé qui ne sont pas nos employés, mais qui pourraient devoir vous procurer des services de soins de santé lorsque vous n'êtes plus un résident du Manoir des pionniers. Ceux-ci peuvent comprendre :
 - ✍ des professionnels de la santé et des groupes de praticiens de la santé, des hôpitaux publics, des pharmacies, des laboratoires, des services ambulanciers, des centres d'accès aux soins communautaires, des fournisseurs de services communautaires, des installations de soins psychiatriques, des établissements de santé indépendants, des foyers de soins et des foyers de soins spécialisés, des centres de soins communautaires et de santé mentale, des programmes et des services dont l'objectif principal est de livrer des soins de santé.

Le Manoir des pionniers a pour engagement :

- de prendre des mesures pour protéger les renseignements personnels sur la santé contre le vol et la perte et contre tout accès, toute reproduction, toute modification, toute utilisation, toute divulgation et toute élimination non autorisés;
- de contrôler et de gérer le respect de toute loi sur la protection de la vie privée;
- de prendre des mesures pour garantir que tous les services à contrat respectent les mêmes normes et utilisent les renseignements personnels sur la santé aux fins pour lesquelles ils sont destinés et auxquelles les résidents ont consenti;
- d'obtenir le consentement des résidents pour divulguer tout renseignement à des fins qui ne sont pas liées directement aux soins (p. ex., à des compagnies d'assurance, à des avocats, etc.), à moins que la loi ne l'exige.

Vous avez le droit :

- de retirer votre consentement aux fins et aux divulgations ci-dessus lorsque la loi n'exige pas cette divulgation;
- d'avoir accès à vos renseignements personnels sur la santé et de demander des corrections à ceux-ci.

Communication et rétroaction

Vous et votre famille êtes des membres importants de votre équipe soignante et nous vous recommandons fortement à maintenir une communication ouverte et honnête. Nous vous encourageons à nous communiquer tout compliment, toute préoccupation et toute suggestion pour des améliorations à apporter.

Vous, votre famille et votre mandataire spécial sont encouragés à nous communiquer immédiatement vos préoccupations et vos plaintes, soit par écrit au moyen du « Relevé de préoccupation », soit par voie orale en vous adressant à l'employé, au gestionnaire, au superviseur ou au coordonnateur des soins aux résidents approprié. Vous trouverez un « Relevé de préoccupation » dans le Centre d'information situé près du bistro, ainsi que dans le site Web du Manoir des pionniers : www.grandsudbury.ca/manoir-des-pionniers.

Nous vous encourageons aussi, vous et votre famille, à prendre part aux réunions des Conseils des résidents et des familles en vue d'y partager vos préoccupations et vos suggestions qui ne sont pas de caractère personnel.

Si vous avez suivi ce processus et que vous croyez que votre plainte n'a pas été réglée, veuillez soulever la question auprès des personnes suivantes :

- le coordonnateur des soins aux résidents de votre aire résidentielle (voir le répertoire ci-joint);
- le gestionnaire des soins aux résidents (voir le répertoire ci-joint);
- le directeur des Services de soins de longue durée (Manoir des pionniers), au 705 674-4455, poste 3201;
- le directeur général du Développement communautaire, au sein de la Ville du Grand Sudbury, au 705 674-4455, poste 4330;
- la Ligne ACTION des Soins de longue durée au 1 866 434-0144;
- l'Ombudsman des patients, au 1 888 321-0339 ou en ligne dans le site [Déposer une plainte – Ombudsman des patients](#).

Êtes-vous inquiet que le dépôt d'une plainte pourrait avoir des répercussions pour vous ou pour d'autres personnes? La *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* protège les personnes qui déposent des plaintes auprès du ministère. Les personnes qui déposent une plainte n'ont pas besoin de fournir leur nom ni leurs coordonnées. Si vous optez de fournir votre nom, sachez que nous avons pour engagement de protéger la vie privée des gens et que toutes les plaintes demeurent confidentielles. Les renseignements sur les plaintes ne sont divulgués que si une loi l'exige ou permet au ministère de les divulguer. Si vous ou quelqu'un d'autre êtes traité injustement parce que vous avez déposé une plainte, veuillez communiquer avec le ministère. Pour obtenir des renseignements additionnels sur le devoir de signaler une préoccupation, veuillez consulter le processus de plainte contre un foyer de soins de longue durée : [Processus de plainte contre un foyer de soins de longue durée | ontario.ca](#).

Protection des personnes à nos soins

Tout le monde se partage la responsabilité de s'assurer que les résidents vivent dans la dignité, dans le confort et en toute sécurité.

Si vous constatez ou soupçonnez l'une des situations suivantes, causant un préjudice ou un risque de préjudice :

- le mauvais traitement ou la négligence d'un résident (ce qui comprend les mauvais traitements physiques, les mauvais traitements psychologiques et l'exploitation financière);
- l'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente;

vous devez le signaler – c'est la loi! Communiquez avec la Ligne ACTION des Soins de longue durée au 1 866 434-0144, laquelle est disponible tous les jours, de 8 h 30 à 19 h. La personne qui répondra à votre appel vous aidera à signaler la situation dont vous avez été témoin. Vous pouvez aussi envoyer une lettre par la poste à l'adresse suivante :

Directeur
Inspections de soins de longue durée
Division des opérations relatives aux soins de longue durée
119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

Merci de bien vouloir faire votre part pour assurer la sécurité de nos résidents.

Appréciation du personnel

Afin de reconnaître les employés qui procurent un bon service à la clientèle, les résidents, les membres de leurs familles, leurs amis et les bénévoles sont encouragés à remplir un formulaire de rétroaction positive sur le service à la clientèle et le déposer dans la boîte au bureau de la réception principale.

Nos employés et nos bénévoles apprécient votre rétroaction. Toutefois, il leur est interdit d'accepter des cadeaux personnels et de l'argent de vous, de votre famille ou de tout organisme.



L'Arbre éternel de bienveillance

L'Arbre éternel de bienveillance a été créé en vue de reconnaître les dons monétaires versés à notre foyer. L'arbre, qui se trouve sur le mur du fond dans le parc d'hiver, est un hommage visuel aux résidents (passés et présents). Les fonds reçus servent à améliorer les espaces extérieurs et à maintenir des espaces accessibles à l'intention des résidents (cours, balcons, promenades accessibles, endroits où s'asseoir en plein air).

Un don peut être versé à la mémoire d'un proche ou dans un but précis, comme l'achat d'équipement extérieur, ou encore directement aux programmes et aux activités destinés aux résidents.

Un reçu officiel aux fins d'impôt est émis pour tout don de 10 \$ ou plus. Le nom de toute personne faisant un don de plus de 300 \$ sera inscrit sur une feuille de l'arbre, à la vue de tous, en reconnaissance et en hommage durable du don.

Si vous aimeriez en savoir plus, nous serions heureux d'en parler avec vous.

Documents juridiques

Si un avocat ou un autre conseiller en affaires doit visiter le Manoir des pionniers en vue de faire affaire avec vous et que vous ne disposez pas d'une chambre privée, veuillez en informer un membre du personnel infirmier autorisé afin qu'une salle puisse être réservée pour une consultation privée.

Le personnel n'est pas autorisé à signer les documents juridiques à titre de témoin, même à la demande d'un avocat ou d'un autre visiteur.

« Je suis reconnaissant envers les membres du personnel (ils sont tous très serviables). »

Règlements

La *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* et ses règlements généraux sont entrés en vigueur le 11 avril 2022. Ceux-ci abrogent et remplacent la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* et annulent le *Règlement de l'Ontario 79/10*. La nouvelle législation vise à maintenir les parties de la loi qui fonctionnaient bien auparavant et de mettre en œuvre des changements à l'appui de trois priorités principales :

- l'amélioration de la dotation en personnel et des soins;
- la protection des résidents en assurant une plus grande responsabilité, une plus grande conformité et une plus grande transparence;
- la construction de foyers de soins de longue durée modernes, sûrs et confortables pour les aînés de l'Ontario.

Pour accompagner la nouvelle législation, le ministère des Soins de longue durée (MSLD) a mis sur pied le Programme d'inspection de la qualité des foyers de soins de longue durée (PIQFSLD), lequel a pour but de préserver le bien-être des résidents en prévoyant en permanence des inspections pour donner suite aux plaintes, aux préoccupations et aux incidents graves et en assurant des inspections de tous les foyers au moins une fois par an.

Le mandat du PIQFSLD est de :

- protéger les résidents des foyers de soins de longue durée de l'Ontario;
- protéger les droits, la sécurité et la qualité de vie des résidents;
- vérifier que tous les foyers de soins de longue durée se conforment à la législation et aux règlements.

Pour ce faire, le MSLD effectue des inspections sans préavis et impose au besoin des mesures de redressement. Le MSLD mène des inspections qui découlent de plaintes et d'incidents graves, pour effectuer un suivi, de même que des inspections générales et d'autres types. Au terme de chaque inspection, l'inspecteur du MSLD élabore un rapport d'inspection, détaillant toutes les constatations de non-respect. La version publique des rapports d'inspection doit être affichée publiquement dans les foyers de soins de longue durée et remise aux Conseils des familles et des résidents. Elle est aussi affichée en ligne à l'adresse suivante : <http://publicreporting.ltchomes.net/fr-ca/default.aspx>.

Déclaration des droits des résidents

Le Manoir des pionniers veille au plein respect et à la promotion des droits ci-dessous des résidents du foyer, tels qu'établis par le paragraphe 3(1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, L.O. 2021.

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.
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.
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.
12. Le résident a le droit d'avoir accès à des espaces extérieurs protégés 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.
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 œuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins;
 - ii. de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision;

- iii. de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission dans 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.
 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.
 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.



Agrément

Le Manoir des pionniers est un établissement agréé par Agrément Canada. L'agrément reconnaît que le Manoir des pionniers satisfait à toutes les normes de qualité nationales.

Dans le cadre des normes et des programmes d'agrément, des spécialistes de l'agrément et des visiteurs collaborent avec le Manoir des pionniers en vue d'améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité afin que le Manoir des pionniers puissent offrir les meilleurs soins et les meilleurs services possible.

Agrément Canada organise des visites sur place pour permettre aux visiteurs de chercher des preuves de respect des normes nationales en observant les lieux, en menant des entrevues, de même qu'en lisant et en passant en revue la documentation. Durant une visite sur place, les visiteurs se réunissent avec le personnel, les résidents, les familles et les partenaires communautaires et visitent tous les espaces.

L'agrément constitue l'une des mesures les meilleures et les plus efficaces que le Manoir des pionniers puisse prendre pour évaluer avec précision son rendement en fonction d'un ensemble de normes nationales qu'Agrément Canada a établies en collaboration avec l'industrie des services de soins de santé.

Pour obtenir des renseignements additionnels sur Agrément Canada, veuillez visiter son site Web à <https://accreditation.ca/ca-fr/>.

Conseil de la qualité

Le Conseil de la qualité est un comité opérationnel mis sur pied dans le but d'assurer le respect de toutes les lois, des diverses exigences telles qu'identifiées par le ministère des Soins de longue durée, les Soins à domicile et en milieu communautaire et les divers organes directeurs, y compris Qualité des services de santé Ontario et Priorité aux résidents.

Grâce à sa composition multidisciplinaire, le Conseil de la qualité du Manoir des pionniers constitue une ressource pour tous les employés, les résidents et leurs familles, les bénévoles, les fournisseurs de services et les étudiants dans toute question touchant l'amélioration de la qualité.

Si vous ou un membre de votre famille aimeriez siéger au Conseil de la qualité du Manoir des pionniers, veuillez le signaler à un membre du personnel des soins aux résidents.

Évaluation des services

Des sondages annuels sur la satisfaction permettent aux résidents et à leurs familles d'évaluer les services offerts au Manoir des pionniers. Les résultats des sondages sont présentés aux Conseils des familles et des résidents, ainsi qu'au Conseil de la qualité, aux fins d'examen et de recommandations.

« Le bonheur règne dans l'immeuble. Et à la fois le personnel et les résidents sont gentils! » ~ Jeannine

« Tout ce que font les travailleurs améliore mon humeur! » ~ résident du Lodge 2

LA VIE AVEC NOUS

Votre chambre

Le Manoir des pionniers dispose de 433 lits, dans des chambres privées et standards. Le foyer est divisé en 13 aires résidentielles. La taille de la chambre dépend de ce qui est disponible au moment de votre emménagement et de vos besoins individuels en matière de soins.

Pour rendre votre chambre confortable et pour vous permettre de vous y sentir chez vous, vous pouvez apporter quelques effets personnels avec vous. Ceux-ci peuvent comprendre votre courtepointe préférée, des photos, des images et vos souvenirs préférés. Vous pouvez aussi apporter quelques meubles personnels, pourvu qu'il y ait assez de place pour vous permettre, à vous et aux autres, de vous déplacer en toute sécurité dans votre chambre.

Vos meubles

Pour des raisons de sécurité, tous les meubles doivent être équipés de roulettes verrouillables et doivent être disposés de manière à permettre les déplacements dans la chambre. Si un meuble ne satisfait pas les critères ci-dessous, l'on vous demandera, à vous et à votre famille, de vous en débarrasser à vos propres frais. Aucun meuble n'est permis dans les salles de toilette des résidents.

Meubles approuvés (voir la page suivante pour les dimensions) :

- 1 télévision
- 1 table pour télévision
- 1 petit réfrigérateur compact
- 1 table pour réfrigérateur (si votre réfrigérateur est un modèle sur table)
- 1 commode
- 1 chaise pour le résident
- 2 chaises pliantes pour les visiteurs
- 1 infuseur à café d'une tasse (autorisé selon les résultats d'une évaluation par le foyer de la capacité du résident de l'utiliser tout seul en toute sécurité)
- 1 lit (s'il est préapprouvé par le gestionnaire des Services physiques)

Pour garantir que tout l'équipement respecte les codes de sécurité, tout article électrique que vous apportez de la maison doit être testé par un membre du personnel d'entretien avant d'être utilisé dans le foyer.

Meubles interdits :

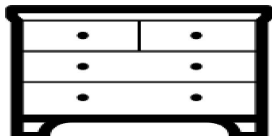
- Les appareils électriques sont INTERDITS. Ceux-ci comprennent les fers à friser, les coussins chauffants, les couvertures chauffantes, les microondes, les grille-pains, les bouilloires et tout autre appareil produisant de la chaleur (comme les chauffeuses et les foyers).
- Les rallonges électriques sont INTERDITES. Vous pouvez toutefois utiliser une barre d'alimentation homologuée CSA.

- Les tables et les chaises de cuisine sont INTERDITES.
- Les chaises berçantes et les chaises pivotantes sont INTERDITES.
- Les tapis (carpettes et moquettes y compris) sont INTERDITS.
- Les miroirs pleine-taille sont INTERDITS.
- Les housses pour matelas et les volants de lit sont INTERDITS.
- Les supports muraux et les meubles pour télévisions sont INTERDITS.



Télévision : un maximum de 43 po (21,5 po de hauteur x 37,5 po de largeur). La télévision et la radio doivent être équipées d'une prise pour casque d'écoute et d'un casque d'écoute.

Table pour télévision : un maximum de 24 po (24 po de largeur x 24 po de hauteur x 24 po de profondeur). Le pied de la télévision doit reposer fermement sur la table.



Commode : un maximum de 3 pi x 4 pi (3 pi de largeur x 4 pi de hauteur ou 4 pi de largeur x 3 pi de hauteur). La commode doit être équipée de roulettes verrouillables.



Chaise : 1 chaise coulissante, 1 bergère ou 1 petit fauteuil releveur pour votre usage personnel. Par souci de sécurité, les chaises berçantes sont INTERDITES.

Chaises pour les visiteurs : 2 chaises pliantes.



Réfrigérateur : un modèle mesurant un maximum de 1,6 pi³ pouvant reposer fermement sur une table de 24 po x 24 po OU un modèle au sol mesurant 3,2 pi³ (par souci de sécurité, ce modèle plus grand NE doit PAS être posé sur une table).

Le réfrigérateur doit être nettoyé régulièrement par le résident ou son mandataire spécial.



Lit : Vous pouvez apporter un lit équipé de côtés et d'un matelas ignifuge, pourvu que vous le faites approuver par le gestionnaire des Services physiques.



Photos et images : Toutes les photos et les images doivent être fixées au mur par notre personnel d'entretien. Veuillez soumettre une demande à cet effet à n'importe quel membre du personnel des Soins aux résidents.

Articles interdits dans le foyer

Pour assurer la sécurité de toutes les personnes vivant au Manoir des pionniers, les articles suivants sont interdits dans le foyer :

- les armes : les pistolets, les fusils et tout autre type d'arme à feu; les couteaux, les canifs et tout autre objet tranchant qui pourrait servir d'arme;
- les substances non autorisées : les drogues légales et illégales (le foyer veillera à ce que vous receviez les médicaments dont vous avez besoin);
- les articles aux parfums forts : les articles parfumés comme les assainisseurs d'air (ceux-ci sont interdits par respect pour les personnes souffrant d'une sensibilité ou d'une allergie aux parfums).

À noter : Pour assurer la sécurité de toutes les personnes vivant dans l'aire résidentielle sécurisée, des précautions additionnelles s'imposent. Si votre proche emménage dans une aire résidentielle sécurisée, veuillez ne pas apporter de plantes, d'articles en verre, d'articles cassables et de petits articles qui posent un risque d'étouffement.

Changement de chambre

Les résidents peuvent déménager dans une autre chambre au Manoir des pionniers. Les articles que vous avez apportés avec vous à votre admission dans le foyer pourraient ne pas convenir à la taille de la nouvelle chambre et pourraient donc devoir être enlevés. Si tel est le cas, nous nous efforcerons de minimiser les inconvénients.

Parmi les priorités qui pourraient imposer un changement de chambre, notons :

- des questions de sécurité;
- les besoins en matière de soins du résident;
- la capacité de payer pour la chambre que le résident préfère;
- les préférences du résident.

« J'adore avoir ma propre chambre! »
~ résident du Lodge 2

Les demandes de changement de chambre sont enregistrées par le coordonnateur des admissions et des relations avec les résidents et peuvent être présentées n'importe quand après l'admission. Lorsqu'un lit du Manoir des pionniers se libère, les besoins des résidents du Manoir des pionniers qui figurent sur la liste d'attente interne sont satisfaits avant que le lit ne soit offert à la communauté.

Nous demandons que vous collaboriez avec le personnel du Manoir des pionniers lorsque l'on vous demande de déménager dans une autre chambre. L'on ne vous demandera pas de changer de chambre à moins qu'il n'y ait des questions de sécurité (p. ex., votre comportement exige un déménagement pour votre sécurité ou celle d'autres résidents), que vos besoins en matière de soins ne changent ou que vous ne deviez déménager dans une aire sécurisée ou en sortir.

Si vous n'êtes pas heureux avec votre camarade de chambre actuel, vous pouvez inscrire votre nom sur la liste de transfert interne et attendre qu'un lit se libère. Notez que vous êtes responsable de payer tous les coûts engagés dans le cadre du changement de chambre pour des raisons personnelles.

Mise en congé

Le Manoir des pionniers reconnaît que la mise en congé d'un résident, que ce soit par suite de son décès ou par suite d'un transfert vers un autre emplacement ou établissement, est une expérience émouvante pour les résidents et/ou leurs familles. Le Manoir des pionniers s'efforce de respecter les besoins des familles en cette période, tout en répondant aux besoins des demandeurs qui attendent un lit de toute urgence, en satisfaisant les exigences législatives relatives au roulement des chambres, en faisant preuve de responsabilité financière et en tenant compte du fait que les espaces de rangement dans le foyer sont très limités. Nous vous prions donc d'enlever les effets personnels de la chambre dans les 48 heures suivant la mise en congé.

Si vous n'êtes pas en mesure de respecter cette échéance, veuillez communiquer avec un membre du personnel des soins aux résidents afin que le personnel puisse emballer les effets et les ranger ailleurs (pendant trois autres jours).

Le foyer n'accepte pas les dons de meubles et de vêtements. Des frais additionnels de 100 \$ seront imposés si les effets sont laissés au foyer et que nous devons les enlever ou nous en débarrasser nous-mêmes.

Vos vêtements

Nous vous recommandons d'apporter suffisamment de vêtements pour vous vêtir pendant deux semaines, y compris des vêtements pour le plein air. Vos vêtements devraient être confortables, bien étiquetés et faciles à mettre et à enlever. Nous vous encourageons à acheter des articles infroissables ou qui ne requièrent aucun repassage. Si les vêtements doivent être lavés par le Manoir des pionniers, sachez que le Manoir utilise des machines commerciales à très haute température (pour des raisons d'infection et de prévention). Les vêtements qui sont faits de laine ou de tissus délicats sont déconseillés, puisque ceux-ci peuvent être endommagés durant leur lessive. Le Manoir des pionniers n'est pas responsable des vêtements et du linge personnels qui sont endommagés lors de la lessive. Il est recommandé que vous rangiez les vêtements hors-saison ailleurs qu'au Manoir des pionniers.

Tous les vêtements doivent être étiquetés clairement, puisque le foyer gère un grand volume de lessive au quotidien. À votre admission, laissez vos vêtements dans leur valise ou sac et le personnel viendra les chercher en vue de leur étiquetage. Une fois étiquetés, ils vous seront rendus. Tout vêtement acheté ou reçu après votre admission devrait être glissé dans un sac de plastique transparent, avec un formulaire de demande d'étiquette dûment rempli, puis déposé dans la boîte de dépôt dans le parc d'hiver. Vous trouverez le formulaire dans notre site Web au www.grandsudbury.ca/formulaire-de-demande-d-etiquette.

Votre lessive peut être faite par le Manoir des pionniers ou encore par vous-même ou un membre de votre famille. Nous vous prions de faire étiqueter tous vos vêtements, peu importe qui s'occupera de la lessive.

Si vous ou un membre de votre famille désirez faire votre lessive, vous pouvez utiliser gratuitement la buanderie à votre disposition (les produits de lessive ne sont pas compris).

Effets personnels et objets de valeur

En raison des règlements en matière de sécurité et d'incendie, il vous est interdit de verrouiller votre chambre.

Les bijoux et les articles de grande valeur (marchande ou sentimentale) ne devraient pas être apportés au Manoir des pionniers. Les grandes sommes d'argent devraient être déposées en lieu sûr au bureau d'administration. Aucun argent ne devrait être conservé dans votre chambre. Le Manoir des pionniers n'assume aucune responsabilité pour les articles et l'argent perdus.

Nous vous recommandons de souscrire une assurance privée (locataire) pour couvrir toute perte d'effets personnels ou tout dommage à des effets personnels subi pendant que vous résidez au Manoir des pionniers. Ce type de couverture n'est pas inclus dans l'assurance responsabilité civile du Manoir des pionniers.

Articles perdus et trouvés

Nous savons que la perte d'un article peut nuire à la qualité de vie d'un résident. La perte d'un dentier signifie souvent qu'un résident ne peut pas manger de la nourriture régulière. La perte d'un appareil auditif peut nuire d'une façon considérable à la capacité du résident à communiquer. La perte d'un vêtement neuf peut causer du stress et de l'anxiété.

Aidez-nous à réduire les pertes et à accroître les chances que les articles soient retournés à leur propriétaire en suivant les étapes ci-dessous :

- Étiquetez tous vos effets personnels, y compris les montres, les dentiers, les lunettes et les appareils auditifs.
- Dressez une liste écrite de tous vos vêtements et de vos autres objets de valeur.
- Prenez une photo de vos objets de valeur.
- Signalez la perte d'un article dès que vous la remarquez.

Vous pouvez signaler la perte d'un article en remplissant le « rapport d'article(s) perdu(s) ». Vous trouverez ce formulaire dans le Centre d'information situé dans le parc d'hiver, ainsi que dans le site Web du Manoir des pionniers. Veuillez soumettre le formulaire dûment rempli par voie électronique ou le glisser dans la boîte verrouillée près du dépôt de vêtements.

Dès qu'un rapport d'article(s) perdu(s) est soumis, un employé du Manoir des pionniers prend note du rapport et commence la recherche pour l'article perdu.

*« Je fais de l'exercice en marchant partout. »
~ résident du Lodge 2*

Aides à la mobilité : Prêt, location et achat

C'est à vous que revient la responsabilité d'acheter ou de louer tout fauteuil et toute aide à la mobilité dont vous avez besoin à long terme et au quotidien. C'est aussi à vous d'assumer les coûts du maintien de la sécurité de tout fauteuil et de toute aide à la mobilité qui vous appartient.

Si vous possédez un fauteuil roulant motorisé, vous DEVEZ le soumettre à une évaluation par un ergothérapeute, lequel décidera si le fauteuil est sécuritaire avant de vous laisser l'utiliser dans le foyer. Vous devez aussi passer en revue et signer une entente de mobilité motorisée, laquelle précisera vos responsabilités. Les scooters électriques sont interdits dans le foyer.

À votre admission, les Services de physiothérapie et d'ergothérapie évalueront vos besoins en matière de fauteuil et d'aide à la mobilité. Si vous avez besoin d'un fauteuil ou d'une aide à la mobilité, le foyer vous prêtera l'équipement par l'entremise des Services thérapeutiques. Dans l'éventualité où aucun fauteuil ou aucune aide à la mobilité qui vous conviendrait ne serait disponible pour combler vos besoins immédiats, vous pouvez toujours en louer auprès d'un vendeur local ou en emprunter auprès d'un organisme communautaire.

Après une évaluation complète, s'il est décidé que vous avez besoin d'un fauteuil roulant ou d'une marchette seulement pour usage occasionnel ou à court terme (soins palliatifs) (p. ex., lorsque vous devez vous déplacer de grandes distances), l'on vous prêtera un fauteuil roulant ou une marchette selon leur disponibilité. Si vous avez besoin d'un fauteuil roulant ou d'une marchette à long terme, nous vous encourageons à acheter votre propre équipement. Les Services de physiothérapie et d'ergothérapie vous procureront une ordonnance appropriée et une demande de financement à soumettre auprès du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

Si vous ne préférez pas acheter de l'équipement à utiliser au quotidien, vous pouvez opter d'en louer auprès des Services thérapeutiques.

Votre identification

Au moment de votre emménagement, nous vous demanderons de prendre une photo aux fins d'identification. Les photos seront mises à jour annuellement ou plus souvent si nécessaire. Les règlements provinciaux exigent qu'avant de vous offrir un service, quel qu'il soit, ou d'entamer une procédure (p. ex., administration d'un médicament), le personnel confirme votre identité au moyen de deux éléments d'identification. De plus, nous vous demanderons d'acheter un bracelet d'identification. Votre nom de famille, votre prénom, le nom de l'établissement et le numéro de téléphone apparaîtront sur le devant de ce bracelet. Au verso seront inscrits toute allergie pertinente, ainsi que vos facteurs de risque (p. ex., tendance à errer, diabète, épilepsie).



Votre carte Santé

Votre carte Santé devrait être conservée au poste infirmier du Manoir des pionniers. Ainsi, dans l'éventualité où vous devriez vous rendre à l'hôpital ou à un rendez-vous, la carte pourra être envoyée avec vous. Le personnel du Manoir des pionniers s'occupera de tout changement d'adresse, ainsi que des cartes perdues, endommagées et échues.

Courrier

Le courrier est livré à votre chambre trois fois par semaine. Une boîte de dépôt pour le courrier sortant se trouve dans le hall d'entrée.

Services de câblodistribution, de téléphonie et d'accès à Internet

Nous vous encourageons à utiliser un casque d'écoute afin d'écouter la télévision sans déranger les autres. Des services de câblodistribution de base sont disponibles dans votre chambre, moyennant des frais mensuels. Nous vous facturerons directement pour ces services.

Vous trouverez des télévisions un peu partout dans le foyer aux fins de visionnement.

Un téléphone public (payant) est disponible dans le hall d'entrée et toutes les chambres des résidents sont équipées de lignes téléphoniques pour un service privé (vous devrez en payer le coût). À votre admission, nous vous demanderons si vous désirez avoir un téléphone dans votre chambre. Si oui, nous vous donnerons des directives pour en obtenir un.

Veillez noter que vous serez responsable de payer les frais de branchement aux services de câblodistribution et de téléphonie si vous demandez de changer de chambre.

Vous êtes aussi autorisé à conserver un petit ordinateur ou un ordinateur portable dans votre chambre. C'est à vous que revient la responsabilité d'obtenir des services d'accès à Internet et d'en payer les frais.

Repas

Vos repas seront servis dans la salle à manger. Nous vous offrons un choix de plats principaux à chaque repas. Les menus quotidiens sont affichés; des substitutions et des interventions sont disponibles. Un diététiste professionnel ou le superviseur des Services alimentaires peut discuter avec vous de tout besoin particulier ou de vos préoccupations. Des rafraîchissements et des collations sont servis trois fois par jour et sont disponibles sur demande et dans l'aire de rafraîchissements de chaque aire résidentielle.

Votre famille peut se joindre à vous pour prendre un repas. Nous pouvons vous fournir des renseignements sur la manière de procéder et sur le coût des repas pour les visiteurs.

Les Services alimentaires du Manoir des pionniers assurent le fonctionnement du bistro pour les résidents, les visiteurs et les employés de 9 h 30 à 13 h 15 tous les jours. Des repas chauds y sont servis, ainsi que des salades fraîches du jour.

De temps à autre, nous tenons des repas spéciaux. Veuillez consulter votre tableau d'affichage pour toute annonce d'un tel repas.

Rencontres privées des résidents et de leurs familles et service traiteur

Un certain nombre de salles à manger et de salons privés sont à la disposition des résidents et de leurs familles en vue d'y tenir une occasion spéciale, comme une fête d'anniversaire de naissance ou de mariage. Un service traiteur est également disponible pour les activités tenues en grands groupes.

L'introduction de nourriture dans le foyer

La nourriture et les boissons sont manipulées avec prudence au Manoir des pionniers afin de prévenir toute maladie d'origine alimentaire et toute contamination.

Les familles qui désirent apporter un repas ou une collation d'une source externe sont responsables de les servir et de les ranger elles-mêmes.

Certains résidents pourraient avoir une allergie alimentaire ou faire l'objet de restrictions médicales. Pour cette raison, nous vous prions de ne pas partager la nourriture externe avec les autres résidents.

Services offerts gratuitement

Parmi les programmes et les services coordonnés par le foyer et offerts gratuitement, notons les suivants :

- médicaments et traitements sur ordonnance figurant sur le Formulaire du régime de médicaments gratuits;
- médicaments et traitements sans ordonnance et fournitures obtenus par l'entremise du Service d'approvisionnement médicopharmaceutique du gouvernement de l'Ontario;
- certaines préparations et certains dispositifs médicaux spéciaux pourraient être obtenus par l'entremise du Programme de médicaments de l'Ontario avec une autorisation spéciale;
- équipement à usage général, y compris des matelas à air à court terme, des barres d'appui pour toilette et d'autres aides à la vie quotidienne;
- dispositifs médicaux, comme des cathéters et de l'équipement pour colostomie et iléostomie;
- thérapies et fournitures restauratives (dispositifs d'alimentation);

- produits et articles d'hygiène personnelle et de toilette (y compris : crème pour soins de la peau, shampooing, savon liquide, désodorisant, dentifrice, brosse à dents, tasse pour dentier, papier hygiénique, peigne, rasoir, crème à raser), ainsi qu'une sélection de produits jetables pour gestion de l'incontinence;
- équipement et fournitures nécessaires dans la prestation de soins spéciaux obtenus par l'entremise d'une demande de financement spéciale présentée au ministère;
- activités sociales, récréatives et physiques;
- services de buanderie, y compris étiquetage, lavage à la machine, séchage et livraison des vêtements personnels;
- lits, côtés de lit, table de nuit, chaise, literie, matelas ignifuge et coussins;
- nettoyage de la chambre.

Consommation d'alcool

- Au Manoir des pionniers, l'alcool est considéré comme un médicament. Par conséquent, une ordonnance est requise de la part du médecin, indiquant la quantité d'alcool étant permis et la fréquence à laquelle vous pouvez en consommer. L'ordonnance doit aussi indiquer si l'alcool sera administré par un membre du personnel autorisé ou s'il sera conservé dans votre chambre en vue d'être consommé à votre discrétion.
- Si vous êtes jugé comme étant capable de gérer vous-même votre consommation, vous pouvez conserver une quantité modérée d'alcool dans une armoire verrouillée dans votre chambre. C'est à vous que revient la responsabilité d'en prévenir le vol et la perte. Une évaluation sera effectuée pour déterminer si l'alcool peut être conservé au chevet en toute sécurité, c'est-à-dire sans aucun danger pour les autres résidents.
- Si vous n'êtes pas jugé assez responsable, nous pourrions conserver de l'alcool pour vous dans la salle des médicaments et un membre du personnel autorisé vous en versera.
- Nous ne tolérerons aucune consommation excessive d'alcool.

Programmes et activités d'enrichissement de la vie

Le personnel d'enrichissement de la vie organise toute une variété d'activités et de programmes dans les cinq domaines clés du bien-être : affectif, spirituel, intellectuel, social et physique. Les activités comprennent notamment des programmes musicaux, des programmes de réadaptation, des programmes d'exercice, un salon de manucure, des thés, des soirées de bingo, des jeux de cartes et de société, le bocce, le visionnement de films, le jeu de galet, des jeux sur le Nintendo Wii, le billard, des bricolages, de la peinture, un programme de zoothérapie, des programmes d'horticulture, des activités spéciales et des sorties.

Un calendrier des programmes et des activités tenus durant le mois est affiché dans chaque aire résidentielle. Si vous désirez en obtenir une copie, veuillez vous adresser à un membre du personnel d'enrichissement de la vie. Nous vous encourageons à participer à ces activités afin de vous joindre à la communauté d'ici. Nous encourageons aussi les membres de votre famille et vos amis à se porter bénévole aux activités organisées ou à

simplement prendre part au plaisir. Vous pourriez devoir verser des frais pour participer à certaines activités, à certaines sorties et à certains programmes.

Vous pouvez aussi organiser vos propres sorties et continuer de participer à votre ancienne communauté. Si vous désirez tenir une fête d'anniversaire ou une rencontre sociale, veuillez en parler avec un membre du personnel infirmier. Celui-ci vous dirigera vers les soutiens et les services appropriés.

Des livres à gros caractères, des livres audio et des vidéos sont disponibles à la Bibliothèque publique du Grand Sudbury. Veuillez demander de l'aide à un membre du personnel d'enrichissement de la vie pour vous en prévaloir.

« Je suis reconnaissant qu'il y ait une confiserie et un bistro. » ~ résident du Lodge 2

Confiserie

La confiserie Parkside Snacks (dont le fonctionnement est assuré par des bénévoles) est ouverte tous les jours de 12 h 30 à 15 h. Vous pouvez y acheter des boissons, des collations et d'autres petits articles. Les recettes de la confiserie sont versées dans le compte du Conseil des résidents du Manoir des pionniers.

Animaux de compagnie

À votre admission, nous vous demanderons si vous désirez recevoir la visite d'un animal de compagnie. Si tel est le cas, un autocollant d'un animal de compagnie sera placé près de votre nom à l'extérieur de la porte de votre chambre. Si vous occupez une chambre partagée et que votre camarade de chambre a la moindre objection (p. ex., en raison d'une allergie, par crainte, etc.), aucun autocollant ne sera placé à l'extérieur de votre porte et toutes les visites devront se dérouler dans une aire commune.

Il est interdit aux résidents de garder un animal, un oiseau ou un poisson dans leur chambre comme animal de compagnie. Toutefois, les animaux de compagnie appartenant à la famille peuvent venir visiter le foyer, pourvu qu'ils sont amicaux, en bonne santé et bien vaccinés. Les animaux de compagnie sont interdits dans tout espace où l'on sert de la nourriture (p. ex., les salles à manger, les dépenses, la cuisine, le bistro), y compris dans les aires où des activités spéciales sont tenues.

Les visites devraient se dérouler dans un espace ouvert, comme dans une aire commune ou un salon. De temps à autre, un animal de compagnie peut être apporté dans votre chambre, notamment lorsque vous résidez dans une chambre privée ou lorsque vous résidez dans une chambre partagée et que votre camarade de chambre n'a aucune objection (autrement dit, il n'a aucune allergie, aucune crainte, etc.).

Un seul animal de compagnie peut vous visiter à la fois. L'animal doit être tenu en laisse ou doit se trouver dans une cage. Veuillez vous laver les mains après avoir touché l'animal. Si l'animal griffe ou mord quelqu'un, vous devez le signaler au personnel infirmier et faire sortir l'animal du foyer.

Veillez noter que si un animal de compagnie fait peur à d'autres personnes ou s'il est bruyant ou agressif, nous pourrions demander au propriétaire de faire sortir l'animal du foyer afin d'assurer le confort et la sécurité des autres résidents du foyer.

Compte en fiducie

Le Manoir des pionniers vous offre et vous encourage à ouvrir un compte sans intérêt par l'entremise de l'administrateur des comptes, que vous pouvez joindre en composant le poste 3205. Le bureau d'administration est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Le Manoir des pionniers accepte les dépôts dans les comptes en fiducie des résidents par transfert électronique. Pour effectuer un transfert, veuillez utiliser l'adresse électronique PM_Accounts_Admin@greatersudbury.ca. Veuillez indiquer votre nom dans la boîte de commentaires. Aucune question de sécurité n'est requise. Les institutions financières figurant dans la liste ci-dessous autorisent les transferts électroniques avec RBC (Manoir des pionniers) :

- BMO – Banque de Montréal
- ATB Financial
- Central 1 Credit Union
- Banque TD
- Meridian
- Banque Scotia
- CIBC
- RBC
- Tangerine
- HSBC
- DC Bank

Malheureusement, les transferts de la caisse Desjardins ne sont pas acceptés en ce moment.

Rendez-vous personnels et absences du foyer

Rendez-vous

Nous organiserons les rendez-vous et les tests demandés par votre médecin ou un membre de votre équipe soignante. Pour votre commodité, certains rendez-vous avec un médecin peuvent être tenus par vidéoconférence par l'entremise du Réseau de télémédecine de l'Ontario.

Si vous désirez obtenir des services additionnels ou des rendez-vous non essentiels, veuillez continuer de les organiser par vous-même ou demander à un membre de votre famille ou à un ami de le faire pour vous. Veuillez informer le personnel infirmier de toute disposition ainsi prise. Par exemple, si vous organisez une séance de massothérapie, veuillez en informer le personnel avant votre traitement et lui indiquer à quelle heure ce traitement sera terminé.

Si vous avez besoin d'aide pour vous rendre à votre rendez-vous, veuillez demander à un membre de votre famille ou à un ami de vous accompagner.

Si besoin est, nous communiquerons avec votre famille pour demander que quelqu'un vous accompagne à votre rendez-vous. C'est à vous de payer les coûts associés à votre rendez-vous. Si aucun membre de votre famille n'est disponible, vous ou votre famille pourriez devoir engager les services d'une source externe ou encore annuler votre rendez-vous.

Absences occasionnelles

Des absences de jusqu'à 48 heures par semaine sont permises aux résidents dans les foyers de soins de longue durée. Les absences occasionnelles sont autorisées tout au long de l'année, peu importe les vacances et les autres absences médicales. Les absences occasionnelles sont considérées comme étant distinctes des absences médicales et des absences pour vacances.

Nous vous demandons, à vous ou à une personne responsable, d'informer un membre du personnel infirmier autorisé de l'heure à laquelle vous prévoyez vous absenter et du moment auquel vous prévoyez revenir au foyer. Il n'y a aucune restriction sur les heures de départ et de retour.

Absences pour vacances

Des vacances de jusqu'à 21 jours par année sont disponibles aux résidents dans les foyers de soins de longue durée.

Veuillez informer un membre du personnel infirmier autorisé de vos vacances au moins trois jours avant la date prévue de votre départ afin que des médicaments puissent être préparés. De plus, veuillez lui indiquer la date à laquelle vous prévoyez revenir afin que le bon nombre de doses puissent être préparées en vue de vos vacances.

Absences médicales

Il se peut, qu'à un moment donné, vous deviez être transféré à un hôpital ou à un autre établissement de soins. En pareille situation, votre lit sera gardé pour vous pendant un maximum de 30 ou de 60 jours, selon la raison de votre transfert. Puisque nous devons garder votre chambre pour vous, nous vous facturerons vos tarifs d'hébergement réguliers pendant votre absence.

Votre sécurité

Notre engagement à la sécurité des résidents

Nous reconnaissons que la sécurité est à la base de soins et de services de qualité pour nos résidents. Cela dit, notre personnel participe à des activités d'apprentissage continu et d'amélioration de la qualité en vue de créer un milieu sécuritaire et d'offrir d'excellents soins.

Nous croyons que la sécurité est essentielle à tout travail, et ce, à tous les échelons de notre organisme. Nous nous efforçons donc de créer un milieu dans lequel les risques pour la sécurité et les incidents sont cernés rapidement, signalés comme il se doit et réglés dans les plus brefs délais.

Nous éduquons les résidents et leurs familles sur les questions de sécurité et sur leurs responsabilités. En même temps, nous reconnaissons l'importance d'établir un certain équilibre entre l'autonomie, le choix personnel et les risques éventuels. Nous encourageons les résidents et leurs familles à aider le personnel à cerner les problèmes de sécurité et à les signaler.

Nous avons pour engagement :

- de créer un milieu sain, sûr et bienveillant pour les résidents, les employés, les bénévoles et les visiteurs;
- de créer un climat de confiance, de respect et de dignité;
- de prévenir les comportements irrespectueux, les mauvais traitements, la violence, la discrimination et le harcèlement et de protéger tout un chacun contre ceux-ci;
- de garantir que chacun respecte les lois et les politiques pertinentes.

Comportements irrespectueux

Les comportements irrespectueux comprennent, mais sans s'y limiter : les commentaires écrits et oraux et les comportements qui sont grossiers, dégradants et injurieux; les blagues qui sont humiliantes, gênantes et insultantes; l'intimidation; les engueulades; les tentatives de discréditer une personne en répandant de faux renseignements sur celle-ci.

Nous nous attendons à ce que les employés, les bénévoles, les résidents, les membres des familles, les visiteurs et tout autre fournisseur de services traitent les autres avec respect, dignité, honnêteté et courtoisie. Nous ne tolérerons pas les comportements qui ne respectent pas ces attentes.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont vous êtes traité ou si vous avez été témoin du mauvais traitement d'une autre personne, signalez-le. Informez toujours un membre du personnel de tout comportement irrespectueux.

La sécurité dans l'immeuble

Les membres de notre personnel effectuent des vérifications régulières de la sécurité afin de cerner les risques éventuels dans le foyer. Si vous remarquez quelque chose qui pourrait être dangereux, veuillez le signaler à un membre du personnel. Celui-ci prendra les mesures nécessaires pour composer avec le problème. Nous avons pour engagement de procurer un milieu sûr et respectueux et nous donnerons suite aux préoccupations et aux recommandations dans les plus brefs délais.

Si vous avez besoin d'aide pendant que vous vous trouvez dans une aire commune ou une aire résidentielle, vous y trouverez une sonnette d'appel semblable à celle que vous avez dans votre chambre. Si vous activez la sonnette, une alerte sera envoyée immédiatement au personnel.

Accès sécurisé

Toutes les portes d'accès et de sortie, y compris les portes des puits d'escalier, sont en tout temps verrouillées par voie électromagnétique. Les résidents, leurs familles et leurs amis, les employés autorisés de la Ville du Grand Sudbury, le personnel d'urgence et les entrepreneurs autorisés doivent entrer un code pour les déverrouiller. Le code est entré sur le clavier numérique pour désactiver le mécanisme de verrouillage. De plus, les portes des puits d'escalier et d'autres espaces à accès limité sont équipées d'un accessoire qui déclenche une alarme lorsque la porte demeure ouverte pendant plus longtemps que le nombre prédéterminé de secondes. Toutes les portes à verrouillage électromagnétique se déverrouillent automatiquement lorsque l'alarme-incendie sonne, lorsque le générateur est soumis à un test et lorsqu'il y a une panne d'électricité.

Les portes de l'entrée principale (face avant de l'immeuble, sous l'auvent) :

- sont déverrouillées en appuyant sur le bouton vert par les résidents et les visiteurs qui désirent entrer dans l'immeuble de 7 h à 22 h;
- sont déverrouillées en entrant un code sur le clavier numérique, à la droite des portes, par les résidents et les visiteurs qui désirent quitter l'immeuble de 7 h à 22 h;
- sont complètement verrouillées de 22 h à 7 h et ne sont accessibles que par le personnel qui utilise une clé et par les visiteurs qui appuient sur le bouton ou tirent la corde du poste à distance Telligence©, lequel sonne dans l'aire résidentielle Cranberry.

Si le temps le permet, les portes des cours et des balcons des aires résidentielles sont déverrouillées du 1^{er} avril au 31 octobre, de 7 h à 22 h, mais elles demeurent verrouillées le reste de l'année.

Un Système d'alerte de pensionnaires errants est en place dans le vestibule de l'entrée principale, entre les deux portes. Le système alertera le personnel si un pensionnaire identifié à risque élevé d'errance a passé devant les détecteurs et est sorti de l'immeuble. Nous vous demandons que si un résident vous suit et déclenche cette alarme, d'attendre pour un membre du personnel avant d'ouvrir la deuxième porte pour sortir du Manoir des pionniers.

Surveillance vidéo

Le Manoir des pionniers a pour politique qu'il faut obtenir le consentement du résident avant de prendre sa photo, de le filmer ou encore d'enregistrer sa voix. Le foyer a pour engagement d'assurer un équilibre entre le droit à la vie privée des particuliers et la sécurité de ses employés, de ses résidents et de ses visiteurs. En vertu du *Règlement municipal 2013-128*, qui se veut la politique de la Ville du Grand Sudbury relative à la vidéosurveillance, un système de caméras vidéo est utilisé au foyer pour protéger la sécurité des résidents, des employés, du public, ainsi que de l'équipement et des biens du foyer.

Au moment de choisir les emplacements auxquels installer des caméras vidéo, le foyer doit s'assurer que les caméras limitent au maximum les intrusions éventuelles dans la vie privée. À l'heure actuelle, des caméras sont installées dans tous les terrains de stationnement, aux entrées du foyer et dans les pièces où l'on range les médicaments. Tous les enregistrements vidéo sont conservés sur place, en lieu sûr, pendant sept jours. Uniquement le personnel autorisé a accès à ces enregistrements. Toutes les exigences en matière de vie privée sont respectées conformément à la législation pertinente, y compris la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, la *Loi de 1990 sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* et la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

Le Manoir des pionniers est tenu de respecter la vie privée de tous les résidents. Cela dit, toute caméra Web permettant des enregistrements audio et vidéo dans la chambre d'un résident viole ce droit à la vie privée. Pour cette raison, nous refuserons toute demande d'avoir une caméra Web personnelle dans votre chambre.

Le Règlement municipal interdisant le tabagisme et la Loi favorisant un Ontario sans fumée

Pour assurer la sécurité et le bien-être de tous, nous faisons en tout temps respecter le règlement de la Ville du Grand Sudbury interdisant le tabagisme. Le règlement actuel statue que le tabagisme est interdit à l'intérieur de l'immeuble et à moins de neuf mètres (30 pieds) de toute entrée. Le tabagisme est autorisé uniquement dans les espaces désignés à cette fin.

Le tabagisme et l'usage du cannabis à des fins récréatives

Les résidents peuvent fumer des cigarettes et du cannabis uniquement à l'entrée / la sortie du corridor de service, situé derrière le parc d'hiver (à une distance d'au moins neuf mètres ou 30 pieds de l'immeuble).

Pour des raisons de sécurité, au Manoir des pionniers, les seules façons dont nous permettons la consommation du cannabis, c'est sous forme de cigarettes de cannabis pré-roulées ou de vapotage.

L'usage d'une pipe à eau (*bong*) est interdit au Manoir des pionniers. Il est aussi strictement interdit de cultiver et de conserver des graines et des plantes de marijuana et de produire toute forme de produits comestibles de cannabis sur la propriété du foyer.

Si vous désirez fumer sur la propriété du Manoir des pionniers, vous ou votre mandataire spécial devez remplir une entente de privilèges de fumer. C'est à vous ou à votre mandataire spécial que revient la responsabilité d'obtenir tous les produits et les accessoires nécessaires pour fumer.

Pour garantir qu'il n'y ait aucune contre-indication à consommer du cannabis à des fins récréatives avec vos médicaments, nous vous prions de discuter de la question du cannabis à des fins récréatives avec votre médecin traitant.

Si vous désirez fumer, une évaluation en vue de fumer sera effectuée à votre admission afin d'établir si vous êtes autonome ou si vous ne pouvez pas fumer. « Autonome » est défini comme étant capable de vous rendre à l'espace désigné pour les fumeurs et de fumer par vous-même.

Les résultats de votre évaluation pourraient indiquer que vous ne pouvez fumer que si vous portez un tablier pour fumer (p. ex., il est déjà arrivé que l'on trouve des brûlures de cigarettes dans vos vêtements ou vos meubles). Le personnel de votre aire résidentielle peut vous procurer un tablier pour fumer lorsque nécessaire.

Si votre évaluation détermine que vous êtes à risque et/ou que vous avez besoin d'être supervisé, il vous sera interdit de fumer à moins qu'un membre de votre famille ou un compagnon rémunéré ne vous surveille.

Tout le matériel pour fumer doit être conservé sous clé dans votre chambre. Le cannabis à des fins récréatives doit être conservé dans un boîte verrouillée en lieu sûr. Vous pouvez conserver un maximum de 30 g de cannabis séché dans votre chambre. Les allumettes sont interdites dans l'immeuble.

Il est strictement interdit de partager du cannabis.

À noter : Notre politique concerne toutes les formes de fumer, y compris les cigarettes électroniques et le cannabis à des fins récréatives (marijuana). Pour obtenir des renseignements complets, veuillez demander une copie de notre politique.

Planification d'urgence

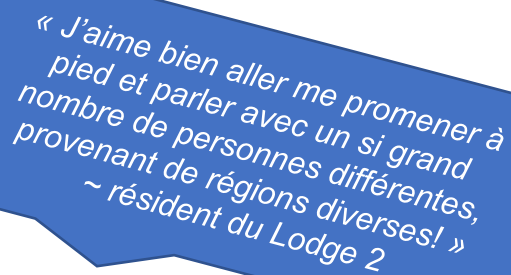
Le Manoir des pionniers a pour engagement de protéger la santé et le bien-être de tous les occupants du foyer et a mis en place des plans de préparation aux urgences détaillés dans l'éventualité où se présenterait une catastrophe, y compris un incendie (code rouge), le besoin d'évacuer (code vert), la disparition d'un résident (code jaune), une personne agressive (code blanc), une urgence médicale (code bleu), le déversement d'un produit chimique dangereux (code brun), une interruption de services essentiels (code gris), une alerte à la bombe (code noir), une catastrophe dans la communauté externe (code orange)

et une pandémie. Vous trouverez une copie de la version intégrale du Plan d'urgence dans notre site Web au www.grandsudbury.ca/vivre/etablissements-de-soins-de-longue-duree-manoir-des-pionniers/plan-durgence/plan-durgence-files/plan-durgence-manoir-des-pionniers/.

En cas d'incendie

Le foyer dispose de détecteurs de fumée, de chaleur et de monoxyde de carbone, de portes étanches à la fumée et d'aires bien définies, ainsi que d'un système d'extincteurs automatiques à eau dans toutes les aires résidentielles. Les membres de notre personnel ont reçu une formation sur la prévention des incendies et sur les procédures d'urgence.

Si vous décelez un incendie, activez l'avertisseur d'incendie le plus proche et signalez la situation au personnel. Si vous n'êtes pas capable d'activer l'avertisseur d'incendie, appelez du secours et signalez la situation au personnel. Au son de l'alarme-incendie, les résidents et leurs invités doivent demeurer où ils se trouvent et suivre les directives du personnel. Les résidents reçoivent une éducation annuelle sur la sécurité-incendie à l'occasion d'une réunion prédéterminée du Conseil des résidents.



*« J'aime bien aller me promener à pied et parler avec un si grand nombre de personnes différentes, provenant de régions diverses! »
~ résident du Lodge 2*

Votre santé et votre bien-être

Le Manoir des pionniers élabore des programmes multidisciplinaires qui tiennent compte des forces, des risques, des besoins et des préférences des résidents et qui font appel à des ressources internes et communautaires. Nous reconnaissons que chaque employé apporte une contribution considérable à l'équipe soignante des résidents et, à ce titre, nous procurons activement des programmes de formation et d'éducation continues à nos employés, ce qui favorise leur croissance personnelle et professionnelle. Cela nous permet de réaliser notre objectif de fournir des soins axés sur la personne.



Programme de prévention et de contrôle des infections

Notre objectif, c'est de prévenir et de contrôler les infections à la fois chez les résidents et les employés. Les membres du Comité de prévention et de contrôle des infections sont des spécialistes du contrôle des infections. Ils appuient les employés, les bénévoles et les familles dans leurs efforts de prodiguer des soins sûrs aux résidents et d'utiliser des pratiques exemplaires pour assurer l'éducation, la surveillance et la gestion des éclosions, la consultation, l'immunisation des résidents et l'élaboration des politiques.

Dans le foyer, nous suivons tous les protocoles imposés par Santé publique Sudbury et districts et le ministère des Soins de longue durée, ainsi que les pratiques énumérées ci-dessous, en vue de réduire la propagation des bactéries et des virus et de protéger la santé de tous les résidents, employés, bénévoles et visiteurs.

- **Désinfection des mains** : La meilleure stratégie pour prévenir les infections, c'est d'utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool. Nous recommandons le recours à un tel désinfectant à tous, y compris vous, votre famille, vos visiteurs et tous les employés. Vous trouverez un peu partout dans le foyer des postes d'assainissement des mains. Veuillez utiliser le désinfectant ou vous laver les mains avec de l'eau et du savon avant et après les repas, après être allé aux toilettes, ainsi que lorsque vous entrez dans le foyer et que vous en sortez. Veuillez demander à toute personne qui entre dans votre chambre de se nettoyer les mains aussi.
- **Étiquette respiratoire** : Couvrez-vous la bouche et le nez lorsque vous toussiez ou éternuez. Si vous utilisez un mouchoir de papier, assurez-vous de le mettre à la poubelle par la suite, puis utilisez le désinfectant pour les mains ou lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon. Si vous n'avez pas de mouchoir, éternuez dans votre manche, puis utilisez le désinfectant pour les mains ou lavez-vous les mains.
- **Visite responsable** : Veuillez demander à vos visiteurs de ne pas vous visiter s'ils ne se sentent pas bien. Les visiteurs devraient rester à la maison s'ils présentent l'un ou l'autre des symptômes suivants : vomissements, diarrhée, fièvre, toux, mal de gorge, douleurs généralisées.

- **Immunisation** : Le foyer offre plusieurs vaccins aux résidents. À leur admission, les résidents qui n'ont pas été immunisés contre la pneumonie se verront offrir cet important vaccin. Durant la saison de la grippe (qui s'étend en général de novembre à mars), vous avez un risque plus élevé d'attraper la grippe. À chaque année, nous offrons un vaccin antigrippal à tous nos résidents. Nous vous encourageons fortement à vous protéger contre la grippe en vous faisant vacciner.
- **Dépistage de la tuberculose** : Dans le cadre du processus d'admission dans le foyer, vous subirez un dépistage de la tuberculose.

Programme de soins de la peau et de gestion des plaies

Ce programme favorise et maintient la santé et le bien-être en livrant des soins de la peau réguliers afin de prévenir l'apparition de plaies cutanées et les infections de la peau. Parmi les mesures que nous prenons pour protéger votre peau, notons les suivantes : évaluation régulière de votre peau; changement de positions pour soulager la pression; assurer votre confort.

Toute personne étant à risque de développer des plaies fera l'objet d'une évaluation par un membre du personnel infirmier autorisé dans les 24 heures suivant son admission dans le foyer, ainsi que lorsqu'elle revient de l'hôpital et après toute absence de plus de 24 heures. Si une plaie se développe, un traitement sera procuré, lequel pourrait comprendre une physiothérapie et des soins nutritionnels.

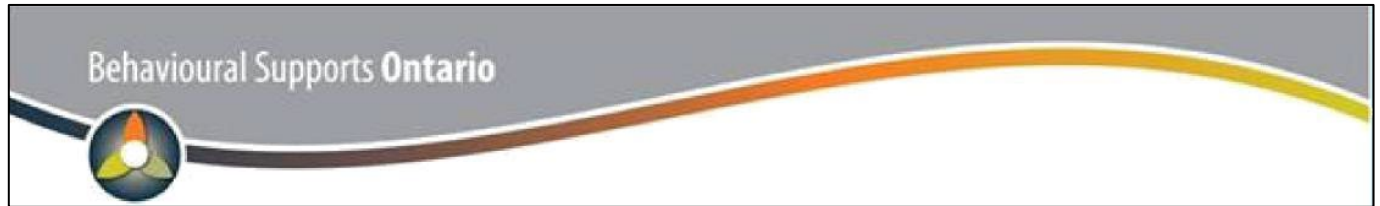
Programme de prévention et de gestion des chutes

Ce programme a pour objectif de vous aider à maintenir, dans toute la mesure du possible, votre autonomie, votre mobilité et votre sécurité. Dans le cadre de ce programme, nous nous évertuons à prévenir les chutes et à réduire les risques de blessure. Nous essayons d'assurer votre sécurité tout en garantissant votre dignité et votre confort. Pour minimiser les risques que vous ne chutiez, nous procurons des barres d'appui, un éclairage adéquat, un revêtement de sol anti-éblouissement et des couloirs bien dégagés dans les aires de soins.

Si le risque de chutes représente un problème pour vous, nous travaillerons ensemble pour trouver la bonne solution. Si nécessaire, nous ferons appel à des interventions sûres et appropriées. Nous utilisons diverses stratégies, y compris les suivantes : observation des résidents; revue des médicaments; amélioration de la force et de l'équilibre des résidents; recours à des appareils et à de l'équipement fonctionnels.

Programme de gestion des comportements réactifs

Notre Programme de gestion des comportements réactifs fait appel à une approche holistique axée sur la personne en vue d'offrir des soins aux résidents qui expriment des besoins non satisfaits en réponse ou en réaction à des stimuli externes. Le programme utilise une combinaison d'approches pour assurer le bien-être du résident, ce qui minimisera les expressions actives de détresse. Nous faisons aussi appel à d'autres soutiens, comme ceux offerts par nos équipes internes de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario et par les Soins à domicile et en milieu communautaire, afin d'améliorer nos pratiques de prestation de soins.



Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario a été mis sur pied en vue d'améliorer les services pour les personnes âgées qui ont des comportements réactifs associés à un trouble cognitif et de leur procurer les bons soins au bon moment et au bon endroit.

Le comportement réactif d'une personne peut être lié à la démence, à un problème de santé mentale, à un trouble lié à l'usage d'une substance et à d'autres troubles neurologiques, comme la maladie de Parkinson. Un résident peut afficher un comportement réactif s'il a de la difficulté à communiquer un besoin ou un désir non satisfait.

Les actes, les mots et les gestes d'un résident sont sa réponse à ce besoin auquel il accorde une grande importance. Les comportements réactifs peuvent être classés en différentes catégories : errance, repli sur soi-même, comportement perturbateur, réaction physique, réponse verbale, comportement socialement inacceptable et résistance.

Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario a pour but de procurer des soins axés sur le client en vue d'améliorer la qualité de vie et la qualité des soins pour cette population.

Au Manoir des pionniers, l'équipe de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario comprend trois infirmières auxiliaires autorisées et quatre préposés aux services de soutien à la personne. Tous les membres de l'équipe possèdent des compétences spécialisées et une grande expérience. Au moyen d'outils divers, comme l'évaluation de l'identité individuelle, une revue de l'histoire vécue et une évaluation complète, cette équipe élabore un plan d'action qui adaptera les soins aux comportements, plutôt que de le contrôler.

« Je suis bien plus que mon comportement. Apprenez qui je suis, comprenez qui je suis. »

Programme de soins et de gestion de la continence

Ce programme procure des stratégies pour vous aider à maintenir votre autonomie, votre confort et votre dignité, tout en offrant des traitements et des interventions qui favorisent le contrôle de la vessie et des intestins et préviennent la constipation. Ces stratégies peuvent comprendre le recours à des produits de continence et à des appareils fonctionnels.

Programme de gestion de la douleur

Ce programme a pour but d'assurer votre confort, votre dignité et une bonne qualité de vie. Des employés de différents domaines collaborent ensemble afin de vous offrir des soins axés sur la personne visant à réduire la douleur.

Avec les résidents qui ne sont pas en mesure de communiquer qu'ils souffrent et ceux qui sont atteints d'un trouble cognitif, nous utilisons d'autres modes de communication pour évaluer leur douleur. En plus d'administrer des médicaments antalgiques (contre la douleur), nous utilisons des stratégies diverses, dont le recours à de l'équipement de soutien et à des soins de confort pour réduire la douleur. Nous surveillons les réactions des résidents aux stratégies de gestion de la douleur dans le but d'évaluer leur efficacité et d'apporter des changements si besoin est.

Programme de soins palliatifs et de fin de vie

Les soins palliatifs sont axés sur la personne. Le but consiste à gérer la douleur et les symptômes et à satisfaire les besoins physiques, psychologiques, spirituels et sociaux du résident au fur et à mesure que son état se détériore en raison de la progression de sa maladie ou de son âge. Ces soins comprennent aussi des soins de fin de vie le moment venu.

Les soins palliatifs débutent par une planification préalable des soins. Cela signifie que le résident et les membres de sa famille examinent les questions de fin de vie à l'avance afin qu'ils puissent prendre les décisions nécessaires ensemble. Une éducation et des ressources communautaires sont à votre disposition pour ce faire.

Le personnel procure des soins avec compassion afin de maintenir la meilleure qualité de vie possible pour le résident et sa famille. Le personnel travaille en équipe afin de prévenir la douleur, de soulager la souffrance et de satisfaire les besoins psychosociaux et spirituels du résident et de lui permettre de mourir en toute dignité.

Contention (Politique de moindre recours à la contention)

Nous pourrions avoir recours à une contention physique, chimique ou environnementale afin d'assurer la sécurité d'un résident, mais uniquement après une évaluation complète et uniquement en dernier ressort lorsque toutes les autres possibilités ont été envisagées. Nous opterons toujours pour un moindre recours. Vous pouvez obtenir une copie de la politique auprès d'un membre du personnel autorisé.

Gestion des médicaments

- Tous les médicaments doivent être prescrits par un médecin et les ordonnances doivent être remplies par le personnel de la pharmacie accréditée à notre service. Seules les infirmières autorisées et les infirmières auxiliaires autorisées peuvent administrer les médicaments.
- Il vous est interdit de conserver des médicaments à votre chevet.
- Tous les médicaments que vous ou votre famille apportez avec vous à votre admission seront passés en revue/vérifiés par le pharmacien ou une infirmière et les ordonnances nécessaires seront obtenues auprès du médecin.
- Tous les médicaments apportés au Manoir des pionniers vous seront retournés, à vous ou à votre famille, en vue de leur élimination.
- Tous les médicaments seront commandés à nouveau par le personnel autorisé auprès de la pharmacie.
- Tout supplément ou remède à base de plantes que vous prenez sera commandé à nouveau à la discrétion du médecin traitant et devra être obtenu auprès de la pharmacie. Nous n'administrerons aucun des médicaments que vous ou votre famille apporterez dans le foyer.
- Vous ou votre famille devrez payer tous les coûts liés à la commande et à la réception de médicaments complémentaires et de remèdes à base de plantes, ainsi que des médicaments qui ne sont pas couverts par le Programme de médicaments de l'Ontario. La pharmacie vous informera de tous les coûts.
- Le personnel vous informera, vous et votre famille, chaque fois qu'il recevra une nouvelle ordonnance du médecin. Vous et votre famille avez le droit de consentir au nouveau médicament ou de le refuser. Vous êtes responsable de tout méfait, préjudice ou blessure que vous ou d'autres personnes subirez par suite de votre refus d'un médicament, d'un traitement ou d'une autre ordonnance médicale.
- Vous pouvez demander à la pharmacie de vous procurer des renseignements sur les risques et les bienfaits de tout médicament qui vous est prescrit.

Prise de décisions

Nous vous encourageons, vous et votre famille, à discuter de vos préférences en matière de soins personnels, de traitements médicaux, de soins de santé et de questions financières. Si vous ne l'avez pas déjà fait, nous vous encourageons à remplir une procuration relative au soin de la personne et aux biens. Une copie de tous les formulaires que vous remplirez sera déposée dans votre dossier de santé.

Ces documents précisent la personne légalement responsable qui agira comme votre mandataire et prendra les décisions en votre nom dans l'éventualité où vous ne seriez plus en mesure de les prendre par vous-même.

Dans l'éventualité d'une urgence médicale, ces documents aideront l'équipe soignante à vous prodiguer des soins en temps opportun qui sont appropriés sur le plan médical et respectent vos valeurs et vos désirs personnels. Votre médecin peut vous aider à décider ce qui reflète le mieux vos besoins et vos objectifs. Si vos objectifs indiquent qu'une

réanimation est exigée dans une urgence médicale, le personnel qualifié interviendra en conséquence. Les ambulanciers paramédicaux seront aussi informés de vous procurer des soins avancés de maintien des fonctions vitales si nécessaire.

Le personnel vous procurera des renseignements sur toutes les options qui s'offrent à vous dans vos affaires personnelles. Toutefois, il lui est interdit de participer personnellement à vos finances (p. ex., procuration, tutelle, testament ou succession), ainsi qu'à vos affaires non financières (p. ex., directive personnelle ou tutelle légale). Votre travailleur social peut vous procurer des renseignements additionnels. Veuillez discuter de ce sujet avec vos proches et n'hésitez surtout pas à poser des questions et à présenter vos préoccupations à votre équipe soignante.

Transfert à l'hôpital

Pour réduire tout besoin de transfert à l'hôpital, le Manoir des pionniers fait appel au service d'intervention du Service des urgences, lequel se veut un effort de collaboration entre les médecins et l'équipe interdisciplinaire du Manoir des pionniers et l'hôpital Horizon Santé-Nord (HSN) et les médecins de son Service des urgences, son équipe interdisciplinaire, ses services de laboratoire et son service d'imagerie diagnostique. Le service d'intervention est disponible tous les jours, de 9 h à 21 h.

Le directeur médical du Manoir des pionniers et les médecins du service d'intervention du Service des urgences d'HSN ont procuré des directives médicales à l'infirmière d'intervention dans le but de choisir l'un de trois plans d'action :

- traitement du résident selon les directives médicales fournies et les plans de soins préétablis;
- aiguillage du résident vers les services de diagnostic ou de traitement à l'hôpital;
- admission directe du résident afin qu'il reçoive des soins hospitalisés.

La décision d'envoyer un résident au Service des urgences n'est pas prise seule. Le personnel infirmier autorisé évalue toutes vos exigences en matière de soins et discute de la situation avec vous et/ou votre mandataire spécial avant de prendre la décision de vous y envoyer. Les questions suivantes sont prises en compte dans cette décision :

- Que pouvons-nous faire pour vous garder ici, au Manoir des pionniers, si vous souffrez d'une pneumonie? Le Manoir des pionniers peut administrer des antibiotiques par injection intramusculaire et, avec l'aide du service d'intervention du Service des urgences, par voie intraveineuse.
- Y a-t-il un avantage à vous envoyer à l'hôpital?
- Pouvez-vous attendre que votre médecin traitant soit informé de la situation, qu'il vienne vous évaluer et qu'il puisse utiliser les ressources externes? Par exemple : Êtes-vous mobile? Votre famille peut-elle vous accompagner pour subir une radiographie à une clinique le lendemain matin?
- Y a-t-il un traitement ou une procédure que vous pouvez recevoir à l'hôpital, mais non au Manoir des pionniers? Par exemple, le Manoir des pionniers peut vous offrir une oxygénothérapie.
- De quel niveau de soins avez-vous besoin?

- Désirez-vous aller à l'hôpital?
- L'hôpital ne dispose pas de lit prêt à vous recevoir pour vous y reposer. Il ne procure aucun soin de continence, aucun médicament de routine, etc.

Dans toutes les situations exigeant des soins d'urgence, l'infirmière autorisée discutera avec vous et votre mandataire spécial de votre besoin d'être transféré à l'hôpital. Parmi les situations qui exigent des soins d'urgence, notons les douleurs abdominales graves, les douleurs à la poitrine, une fracture de la hanche et un essoufflement grave.

Comité d'éthique

Le Manoir des pionniers s'évertue à créer un climat éthique positif et sain, dans lequel les principes d'éthique et le raisonnement moral sont pris en compte dans la prise de décisions axées sur les valeurs.

Dans les milieux de soins de santé, les questions d'éthique se posent lorsque « la bonne chose à faire » n'est pas claire ou lorsque les personnes concernées ne s'entendent pas sur la meilleure solution pour un résident.

Le Manoir des pionniers dispose d'un Comité d'éthique, lequel a pour mandat d'aider les résidents, les membres de leurs familles, les employés, les bénévoles et les fournisseurs de soins de santé à composer avec les questions d'éthique difficiles qui surviennent dans le cadre des soins aux résidents. Pour ce faire, le Comité d'éthique utilise un outil de prise de décisions en huit étapes. Des décisions aux ramifications éthiques sont prises tous les jours dans le cadre des soins aux résidents. Par exemple :

- l'incertitude plane quant à la manière de prendre des décisions pour un résident qui n'a pas la capacité à prendre ses propres décisions;
- la famille ne veut pas que le résident soit informé de son diagnostic;
- un conflit éclate sur les traitements qui conviennent le plus à un résident.

Le Manoir des pionniers est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi. Pour cette raison, les soins peuvent être livrés par une personne soignante de sexe opposé. Pour obtenir des renseignements additionnels et pour demander une consultation avec le Comité d'éthique, veuillez communiquer avec le président du Comité d'éthique, au 705 566-4282, poste 3304. Vous pouvez aussi soumettre votre préoccupation par écrit à l'adresse suivante : Président du Comité d'éthique, 960, avenue Notre Dame, Sudbury (Ontario) P3A 2T4.

Sensibilisation aux parfums

Nous nous évertuons à offrir un milieu sans parfum puisque certaines personnes souffrent d'une grande sensibilité à certains parfums et à certains produits chimiques. Par courtoisie envers les autres résidents et les employés, veuillez éviter de porter du parfum, de l'eau de Cologne et de la crème trop parfumée et d'utiliser des produits parfumés dans le foyer. Nous demandons aussi aux visiteurs de suivre ces lignes directrices et d'éviter de porter des vêtements qui sentent trop le tabac durant leur visite.

Votre équipe soignante

Veillez consulter notre site Web pour obtenir les noms et les coordonnées de membres précis de l'équipe.

Directeur, Services de soins de longue durée (Manoir des pionniers)

Le directeur contrôle les responsabilités administratives en vue de s'assurer que vous et les autres résidents recevez des soins de qualité.

Personnel des Services médicaux

À votre admission dans le Manoir des pionniers, l'on vous attribuera un médecin traitant en fonction de l'aire résidentielle dans laquelle vous habiterez. Bien que ce ne soit pas obligatoire, nous vous encourageons à vous prévaloir des services de ce médecin pour assurer une bonne communication des renseignements sur la santé et pour garantir une accessibilité sur place. Vous pouvez continuer de visiter votre médecin de famille dans la communauté si celui-ci est prêt à se conformer aux exigences législatives imposées par le ministère des Soins de longue durée.

Notre directeur médical procure une direction administrative médicale et des conseils au foyer. De plus, notre directeur médical collabore avec tous les médecins œuvrant dans le foyer dans le but de livrer des services médicaux de qualité. Vos besoins en santé établiront la fréquence à laquelle vous verrez un médecin. Nos médecins ont également des horaires de garde après les heures régulières, garantissant en tout temps votre accès à un médecin.

Conformément à la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, chaque médecin doit travailler dans le foyer deux fois par mois. Notre foyer est très chanceux d'avoir accès à un médecin sur les lieux du lundi au vendredi. Notre personnel infirmier autorisé travaille étroitement avec nos médecins afin de garantir la satisfaction en temps opportuns de vos besoins médicaux. Le personnel infirmier effectue des évaluations complètes et en communique les résultats à votre médecin. Par conséquent, vous ne verrez pas nécessairement votre médecin à chaque fois qu'un problème est adressé.

Pour réduire votre besoin de quitter le foyer pour obtenir des services spécialisés, notre directeur médical a pris les dispositions nécessaires afin que des spécialistes visitent le Manoir des pionniers. À l'heure actuelle, nous recevons la visite d'un psychogériatre toutes les semaines, d'un interniste tous les mois, d'un urologue qui mène des consultations urologiques et des suivis tous les trois mois, ainsi que d'un spécialiste qui procure des services de Botox tous les trois mois afin d'aider à gérer la douleur et les contractures.

Personnel des Soins aux résidents

Les membres du personnel de nos Soins aux résidents travaillent ensemble pour vous encourager et vous appuyer dans la gestion autonome de vos soins personnels, et ce, dans toute la mesure du possible. Le membre du personnel infirmier autorisé de votre aire résidentielle coordonnera vos soins.

Les gestionnaires des soins aux résidents s'assurent que nous adhérons aux meilleures pratiques en soins infirmiers et de longue durée et que nous respectons les lois pertinentes et nos propres politiques. Les gestionnaires des soins aux résidents et les superviseurs des soins aux résidents sont toujours prêts à répondre à vos questions et à composer avec vos préoccupations.

Les coordonnateurs des soins aux résidents gèrent les activités quotidiennes de chaque aire résidentielle et guident le personnel, s'assurant que des soins de qualité sont offerts à tous les résidents.

Le Manoir des pionniers maintient un programme compétent et organisé de services infirmiers et de soutien à la personne dans le foyer afin de satisfaire vos besoins évalués. Le personnel des Soins aux résidents est disponible tous les jours, 24 heures sur 24.

Les superviseurs des infirmières autorisées sont chargés d'autres tâches d'infirmière professionnelle, dans leur champ d'exercice. Au moins une infirmière autorisée est toujours en fonction et sur les lieux. N'importe quel visiteur ou résident peut demander de rencontrer l'infirmière autorisée en s'adressant à n'importe quel membre du personnel.

Les infirmières auxiliaires autorisées sont chargées de l'administration des médicaments sur ordonnance, des traitements et d'autres tâches d'infirmière professionnelle, dans leur champ d'exercice.

Les préposés aux services de soutien à la personne procurent des services en vue d'aider les résidents à entreprendre les activités de la vie quotidienne, à se mettre au lit et à en sortir, à s'asseoir et à se relever, à prendre leur bain, à faire leur toilette et à prendre leurs repas. Ils offrent aussi une supervision dans le cadre de ces activités.

Services pharmaceutiques

Nous disposons de services pharmaceutiques qui procurent à nos résidents les médicaments prescrits par leur médecin. Un membre du personnel infirmier autorisé contrôle vos médicaments et la dose à prendre au moyen d'un système électronique. S'il y a des changements à vos médicaments, nous vous en informerons. Si vous avez des questions sur vos médicaments, veuillez les poser à l'infirmière autorisée de votre aire résidentielle.

« Nous aimons bien les préposés aux activités et toutes les activités qu'ils nous offrent. Nous prenons plaisir à apprendre à connaître les gens. » ~ Theresa

Personnel des Services thérapeutiques

Les services thérapeutiques se fondent sur vos besoins. Votre équipe soignante travaille avec vous pour cerner vos besoins en thérapie et choisir les services dont vous avez besoin, dans tous les domaines de vos soins. De plus, nous pouvons vous offrir des renseignements sur les programmes et les services qui sont disponibles dans la communauté.

Les ergothérapeutes et les assistants en réadaptation vous aident à accomplir autant de choses que possible par vous-même. Après une évaluation de votre état, votre ergothérapeute peut recommander des appareils ou des produits fonctionnels et un plan de traitement. Veuillez noter que vous pourriez être responsable de payer les coûts des articles qui vous sont recommandés. L'ergothérapeute peut aussi vous montrer des façons d'être plus confortable lorsque vous dormez, lorsque vous êtes assis et dans toute position que vous choisirez. L'ergothérapeute peut vous enseigner des stratégies pour vous habiller, faire votre toilette, vous déplacer, manger et communiquer avec les autres avec plus d'autonomie.

Les physiothérapeutes et les assistants en réadaptation vous aident à maintenir ou à retrouver votre force et à améliorer votre équilibre, votre coordination et votre mobilité. Après une évaluation de votre état, votre physiothérapeute peut vous recommander un programme personnalisé ou un programme de groupe qui vous conviendrait.

Les préposés à l'enrichissement de la vie vous offrent des programmes récréatifs, des activités et des événements spéciaux afin de satisfaire vos besoins affectifs, spirituels, intellectuels, sociaux et physiques. Les préposés à l'enrichissement de la vie organisent des activités en petit groupe en fonction des intérêts et des compétences des résidents et vous encouragent à y participer. Après une évaluation de votre état, ces spécialistes peuvent se réunir avec vous pour discuter de vos besoins, de vos intérêts et de vos habiletés.

Le travailleur social assure la gestion des cas et vous offre des conseils, à vous et à votre famille, à votre admission et pendant toute la durée de votre séjour dans le foyer. Vous pouvez consulter le travailleur social régulièrement et ce dernier vous procurera tout renseignement et tout aiguillage dont vous avez besoin.

Le coordonnateur des Programmes récréatifs et de loisirs contrôle les programmes quotidiens des préposés à l'enrichissement de la vie et procure du soutien aux Conseils des résidents et des familles. Le coordonnateur crée et organise aussi de nombreuses initiatives de collecte de fonds, comme l'Arbre éternel de bienveillance et les initiatives du Conseil des résidents.

Le coordonnateur des admissions et des relations avec les résidents vous aide à remplir votre entente d'admission et toute la documentation connexe et vous procure, à vous et à votre famille, une visite guidée du foyer dans le cadre de votre processus d'admission. Ce membre du personnel est également disponible pour répondre aux questions et aux demandes de renseignements des résidents et de leurs familles et peut fournir des

aiguillages vers les ressources financières, gouvernementales et communautaires appropriées.

Personnel des Services alimentaires

Nos diététistes professionnels et les superviseurs des Services alimentaires évaluent et contrôlent les soins nutritionnels afin de garantir que les repas et les collations satisfont vos besoins individuels en matière de nutrition et d'hydratation. À cet effet, ils s'efforcent de tenir compte autant que possible de vos préférences, ainsi que de vos coutumes culturelles et de vos pratiques religieuses.

Les diététistes passent aussi en revue tous les menus pour garantir que vos repas sont variés, nutritifs et conformes à la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.

Les aides à la nutrition et les travailleurs des Services alimentaires s'assurent que l'heure du repas soit plaisante et agréable. Le personnel des Services alimentaires est également responsable de la manipulation et de la conservation sécuritaires des aliments. Il s'assure que tous les aliments sont préparés en conformité avec le Protocole concernant la salubrité des aliments des Normes de santé publique de l'Ontario.

« J'ai tissé de nombreux liens d'amitié avec le personnel et les autres résidents! » ~ résident du Lodge 2

Personnel des Services physiques

Les préposés au ménage procurent un milieu propre, sécuritaire et confortable faisant appel à des pratiques de prévention et de contrôle des infections, tout en respectant l'espace personnel et la vie privée des résidents.

Les préposés à la lessive s'assurent que tous vos vêtements, votre literie, vos serviettes et vos draps sont bien lavés.

Les préposés à l'entretien maintiennent nos immeubles, nos promenades et notre équipement en bon état pour assurer votre sécurité.

Personnel administratif

L'administrateur des comptes, les préposés au service et les réceptionnistes contribuent au bon fonctionnement de notre foyer. Ils procurent des renseignements généraux et du soutien administratif à l'ensemble du foyer et dans chaque aire résidentielle.



Services bénévoles

Les bénévoles jouent un rôle essentiel dans notre communauté. Ils nous aident à livrer les activités récréatives et spéciales, les programmes de soins pastoraux et le courrier et assurent le fonctionnement de notre confiserie Parkside Snacks. Ils offrent une présence affectueuse aux résidents et procurent leur aide dans le cadre des sorties dans la communauté.

Nous accueillons à bras ouvert tous les résidents, les familles et les amis qui désirent faire du bénévolat. Nous offrons une orientation, une formation et du soutien à tous les bénévoles. Pour obtenir des renseignements additionnels, veuillez communiquer avec le coordonnateur du bénévolat et du recrutement, au 705 674-4455, poste 3280.

« Je trouve que le personnel est fantastique. Et le service de buanderie est aussi très bon! » ~ Marg

Autres fournisseurs de services

Stages de formation pour étudiants

Des étudiants d'écoles secondaires, d'universités et de collèges divers pourraient aussi faire partie de votre équipe soignante, dans le cadre de leur expérience éducative. Les étudiants sont entièrement supervisés et, s'ils font partie de votre équipe soignante, nous vous les présenterons.



Services spirituels et religieux

Si vous participiez activement à une communauté confessionnelle ou spirituelle avant d'emménager au Manoir des pionniers, nous vous encourageons à poursuivre vos activités et vos visites avec votre clergé.

Les services religieux offerts au Manoir des pionniers représentent une importante partie des soins holistiques que nous procurons aux résidents puisque nous reconnaissons que le côté spirituel d'une personne influe énormément sur la manière dont elle se sent, tant sur le plan émotionnel que physique. Des services de culte hebdomadaires, aux traditions religieuses différentes, sont offerts selon l'horaire ci-dessous (ils figurent aussi sur le calendrier mensuel des activités).

- Service de culte du dimanche, tous les dimanches à 14 h, dans la salle de loisirs du 3^e étage
- Messe catholique (en anglais), deux fois par mois, les mardis à 14 h, dans le parc d'hiver
- Messe catholique (en français), les jeudis à 14 h, dans le parc d'hiver
- Service interconfessionnel (en anglais), deux fois par mois, les mardis à 14 h, dans le parc d'hiver

Aides-soignants embauchés au privé et compagnons rémunérés

Si vous ou un membre de votre famille désirez engager les services d'un aide-soignant au privé pour vous aider à entreprendre les activités de la vie quotidienne ou encore un compagnon indépendant pour vous aider dans le cadre des activités sociales et récréatives, vous devez le faire à vos propres frais. Pour assurer la sécurité de votre proche, le Manoir des pionniers exige que votre aide-soignant embauché au privé ou votre compagnon rémunéré obtienne une Vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (une vérification du casier judiciaire), et ce, à vos frais.

Tous les fournisseurs de services indépendants, y compris les compagnons, doivent respecter nos politiques, nos procédures et les lois pertinentes. Le membre du personnel

infirmier autorisé dans votre aire résidentielle peut vous procurer des renseignements additionnels à ce sujet.

Si vous désirez inclure un professionnel de la santé de l'extérieur du foyer dans votre plan de soins, veuillez en discuter avec le membre du personnel infirmier autorisé œuvrant dans votre aire résidentielle.

Autres services

Des services professionnels sont à la disposition des résidents (certains moyennant des frais additionnels). La liste ci-dessous énumère certains des services dont vous pourriez vous prévaloir :

- Salon de coiffure
 - ✍ Appelez le 705 566-4282, poste 3207, pour prendre rendez-vous.
 - ✍ les mardis, les mercredis et les jeudis, de 9 h à 17 h
 - ✍ les vendredis, de 11 h à 19 h
 - ✍ tous les deuxièmes samedis, de 9 h à 15 h

- Services d'audiologie
 - ✍ tests
 - ✍ commande et entretien d'appareils auditifs (p. ex., nettoyage)
 - ✍ identification des appareils auditifs (inscription de votre nom sur ceux-ci)
 - ✍ des piles sont vendues à la confiserie Parkside Snacks

- Services d'optométrie
 - ✍ tests
 - ✍ aiguillages vers des spécialistes
 - ✍ achat de montures et de nouveaux verres correcteurs (lunettes)
 - ✍ réparation (des frais additionnels pourraient être imposés)
 - ✍ identification personnelle des lunettes (inscription de votre nom sur celles-ci)

- Services de laboratoire
 - ✍ analyses sanguines et électrocardiographies, disponibles sur place

- Services respiratoires
 - ✍ équipement, y compris concentrateurs d'oxygène et oxygène portatif
 - ✍ évaluation des taux d'oxygène
 - ✍ contrôle hebdomadaire
 - ✍ séances éducatives pour les résidents et leurs familles

- Services pour aides à la mobilité
 - ✍ cliniques hebdomadaires de réparation des fauteuils roulants et des marchettes, offertes par un fournisseur de services indépendant, et cliniques de nettoyage offertes deux fois par année

Restez informé

Il incombe à tout un chacun, y compris les employés et les membres des familles, d'entretenir une communication ouverte et de demeurer au fait des questions courantes et de tout changement à venir. Il est important que les familles, les mandataires spéciaux et les personnes désignées dans les procurations nous procurent leurs nouveaux numéros de téléphone en cas d'urgence. Nous offrons diverses manières de garder tout le monde informé. Celles-ci sont décrites ci-dessous.

Conseil des résidents

Tous les résidents du Manoir des pionniers sont membres du Conseil des résidents. Le Conseil des résidents se veut la voix collective des résidents du Manoir des pionniers et collabore avec le foyer pour garantir que les résidents reçoivent des soins et des services de la plus haute qualité. Le groupe se réunit tous les mois (sauf en juillet et en août) afin de discuter de préoccupations et de partager des idées sur la manière d'améliorer notre quotidien et nos services. Les procès-verbaux des réunions sont affichés à la fois en anglais et en français sur le tableau d'affichage du Conseil des résidents, dans le parc d'hiver.

Si vous désirez obtenir des renseignements additionnels sur le Conseil des résidents ou si vous avez des préoccupations que vous aimeriez soumettre au groupe, n'hésitez surtout pas à participer aux réunions ou à vous adresser à un membre du comité exécutif. Nous sommes heureux de vous compter parmi les membres de la communauté du Manoir des pionniers.

Comité des services alimentaires

Les résidents sont encouragés à prendre part aux rencontres du Comité des services alimentaires, tenues le premier et le deuxième jeudis de chaque mois. Ces rencontres offrent une occasion de contribuer à l'élaboration des menus et de discuter des préférences, des aversions et des préoccupations concernant le menu ou la nourriture en général. Elles offrent aussi une occasion d'aider les Services alimentaires à planifier les repas servis durant les Fêtes et à d'autres occasions spéciales.

Bulletins d'information et lettres de mise à jour

Nous vous envoyons, à vous, à votre personne soignante désignée et à votre famille, des bulletins d'information et des lettres de mise à jour en vue de vous tenir informés des toutes dernières nouvelles (éclosions, modification des tarifs d'hébergement, etc.) et des activités.

Renseignements à l'intention des familles

Conseil des familles

Le Conseil des familles du Manoir des pionniers a pour mission d'améliorer la qualité de vie et la qualité des soins de tous les résidents du Manoir des pionniers en encourageant un climat de sensibilité, de respect et de soutien.

Parmi les membres du Conseil des familles, l'on compte les membres des familles et les amis des résidents et d'anciens résidents du Manoir des pionniers.

Le Conseil des familles a pour objectifs :

- d'offrir de l'aide, des renseignements et des conseils aux résidents, aux membres de leurs familles et aux personnes qui ont de l'importance pour les résidents, y compris au moment de l'admission des nouveaux résidents au Manoir des pionniers;
- d'éduquer et d'informer les familles;
- de présenter au directeur toute préoccupation et toute recommandation qui, selon le conseil, devraient être portées à son attention;
- de partager des idées en vue de résoudre les problèmes;
- d'assurer une communication respectueuse entre les familles et l'établissement;
- de défendre les intérêts de tous les résidents et de leurs familles;
- d'exercer tout autre pouvoir que lui confèrent les règlements.

Les familles jouent un rôle important dans la santé, le bien-être et les soins de leurs proches. Nous savons que les familles vivent aussi une période d'ajustement et de transition lorsqu'un proche emménage dans notre foyer. La présente section contient des renseignements et des conseils utiles pour aider les familles.

Programme de gestion des visites

Une personne soignante est un type de visiteur essentiel qu'un résident ou son mandataire spécial a désigné par écrit de responsable de la prestation de soins directs à ce résident. Ceux-ci peuvent comprendre de l'aide à se nourrir, du soutien à la mobilité, une aide en matière d'hygiène personnelle, une stimulation cognitive, de l'aide à la communication, du soutien à l'établissement de rapports significatifs, une continuité relationnelle et du soutien à la prise de décisions. Ce peut être un membre de la famille, un ami, un aide-soignant embauché au privé, un compagnon rémunéré ou encore un traducteur.

Les personnes soignantes peuvent visiter le foyer n'importe quand, même durant une éclosion, sans limite sur la durée de leur visite. Si une éclosion est déclarée dans le foyer ou si le résident est en isolement, une (1) seule personne soignante peut visiter le résident à la fois. Il est important de noter que nous pouvons limiter encore davantage les visites, selon la situation.

Les demandes pour être désigné de personne soignante doivent être soumises au coordonnateur des admissions et des relations avec les résidents. Celui-ci (ou un remplaçant) se réunira avec la personne soignante désignée en vue de passer en revue la trousse d'information des personnes soignantes. Cette trousse procure des renseignements se rapportant à toutes les mesures de santé publique pertinentes étant en place (p. ex., dépistage actif, éloignement physique, hygiène des mains, port du masque) et les exigences à respecter.

Un visiteur général est toute personne qui n'a pas été identifiée comme une personne soignante par un résident ou son mandataire spécial et qui visite le résident pour des raisons sociales ou pour lui offrir un service non essentiel (p. ex., un membre de la famille ou un ami). Les visiteurs généraux de moins de 14 ans doivent être accompagnés d'un adulte et doivent suivre tous les protocoles de santé publique ayant été mis en place (p. ex., subir un dépistage actif, maintenir une bonne distance physique, pratiquer une bonne hygiène des mains, porter un masque).

Vous trouverez la politique et la procédure à suivre en matière de visites, ainsi que d'autres ressources, dans notre site Web, au <https://www.grandsudbury.ca/vivre/etablissements-de-soins-de-longue-duree-manoir-des-pionniers/information-sur-la-covid-19/les-visites-durant-la-pandemie/programmes-de-gestion-des-visites/>.

Les visites

Les heures de visite sont de 7 h à 22 h. Les familles qui désirent passer du temps avec un résident qui est malade peuvent le visiter en tout temps. Veuillez en informer le personnel des soins aux résidents afin qu'il soit au courant que vous pourriez vous retrouver sur les lieux après les heures de visite.

Par courtoisie pour les résidents et les employés qui souffrent d'une sensibilité ou d'une allergie aux parfums, nous demandons aux visiteurs de ne pas utiliser de produits parfumés durant leur visite dans le foyer.

Il peut être dangereux pour certains résidents de s'absenter du foyer sans être accompagnés de quelqu'un. Ces résidents habitent dans une aire résidentielle ayant un niveau de sécurité qui exige un code pour y entrer et pour en sortir. Lorsque vous entrez dans une telle aire résidentielle et lorsque vous en sortez, veuillez demeurer sur vos gardes pour tout résident qui pourrait essayer de vous suivre. Assurez-vous que tout résident qui vous suit est accompagné par un membre du personnel ou de sa famille.

Il se peut que vous désiriez tenir une visite à l'extérieur du foyer. Veuillez informer le personnel de l'aire résidentielle de telles visites à l'extérieur du foyer le plus tôt possible avant la visite afin qu'il puisse préparer les médicaments nécessaires à emporter. Le résident ou un membre de sa famille ou un ami (au nom du résident) doit signer le registre à sa sortie et encore une fois à son retour. La procédure de signature des départs et des arrivées fait partie de notre politique de sécurité. Si vous avez des questions sur cette pratique, veuillez les poser au personnel de votre aire résidentielle.

Conseils pour bien profiter de votre visite

Il est normal de se sentir un peu mal à l'aise à l'égard d'une visite avec votre proche dans une nouvelle situation. Notez toutefois que des contacts réguliers rassurent votre proche qu'il compte encore beaucoup à vos yeux.

Voici quelques conseils pour bien profiter de vos visites :

- Planifiez la visite à l'avance.
- Participez aux activités ou songez à vous porter bénévole dans le foyer.
- Établissez un calendrier de visites avec les membres de votre famille et les autres visiteurs. Votre proche peut ainsi se réjouir à l'avance des visites de toute une variété de personnes, y compris vos enfants et vos animaux de compagnie.
- Entreprenez ensemble des activités auxquelles votre proche prend plaisir. Ce peut être une promenade, de la broderie, de la peinture ou du jardinage. Si les activités doivent être entreprises en position assise, essayez un jeu de cartes, la lecture à haute voix ou encore un jeu de société.
- Célébrez les occasions spéciales, comme les fêtes d'anniversaire de naissance et de mariage.
- Offrez à votre proche un changement d'air. Les sorties peuvent être aussi simples qu'une visite à notre boutique de cadeaux, une promenade dans le jardin ou encore une promenade en voiture.
- Trouvez un endroit tranquille où votre proche vous entendra plus facilement et où il y aura moins de distractions.
- Apportez un thermos rempli de jus ou de thé et quelques biscuits ou fruits en vue d'un pique-nique dans un coin tranquille.
- Gardez le ton léger avec vos conversations. La stimulation de quelques histoires amusantes et un sourire peuvent contribuer largement à rendre une visite agréable.
- Évoquez des souvenirs des premières années dans la vie du résident. Aidez le résident à se rappeler les chansons qu'il aimait chanter et les amis qu'il avait, à se souvenir de ce qu'il aimait à l'école ou de tout voyage qu'il a entrepris.
- Si le résident ne veut que parler de retourner à la maison, demandez-lui ce dont il se souvient de la maison et poursuivez la conversation en vous fondant sur ces souvenirs. Peut-être qu'il veut simplement être rassuré que le passé a bien eu lieu et que ses souvenirs sont valides. Ce genre de souvenirs peut aider à le rassurer et à trouver le contentement.
- Puisque de nombreux résidents souffrent de troubles cognitifs, il est plus facile pour eux de vous comprendre si vous utilisez des phrases courtes et simples et si vous parlez clairement et lentement. Il se peut que vous deviez vous répéter. Tout comme il ne faut pas les dépêcher lorsqu'ils se déplacent, il ne faut pas non plus les dépêcher lorsqu'ils réfléchissent et communiquent.
- Apportez un album de photos dans lequel les personnes et les lieux sont identifiés et regardez-le avec le résident. Demandez à tous les visiteurs de signer le livre des invités, y décrivant brièvement les sujets discutés, afin que le personnel puisse évoquer ces visites.
- Les enfants et les animaux de compagnie sont les bienvenus.

- Pour varier les choses, essayez de visiter votre proche à l'heure d'un repas. Appelez le foyer à l'avance afin de prendre les dispositions nécessaires pour prendre un repas avec lui.
- Lisez les lettres récentes, les cartes de souhaits et les journaux au résident ou aidez-le à écrire une lettre ou une note.
- Soignez les ongles du résident ou aidez-le à faire sa toilette (p. ex., peignez-lui les cheveux).

Composer avec la démence

Parmi les symptômes de la démence, notons les pertes de mémoire, de jugement et de raisonnement, ainsi qu'une perte des aptitudes sociales. Les personnes qui souffrent de démence peuvent aussi connaître des changements d'humeur et de comportement. La démence est généralement causée par des dommages au cerveau liés à une maladie, comme la maladie d'Alzheimer ou une affection vasculaire (p. ex., un accident vasculaire cérébral).

Certaines familles ont de la difficulté à composer avec un proche souffrant de démence. Laissez-nous vous rassurer que notre personnel a reçu une formation spécialisée et qu'il a une grande expérience à livrer des soins liés à la démence. Si vous ou quelqu'un dans votre famille aimeriez recevoir des renseignements additionnels sur la démence, sur la disponibilité des groupes de soutien et sur les ressources disponibles (ici et dans la communauté), veuillez vous adresser à un membre de votre équipe soignante ou au travailleur social.

Rendre visite à votre proche peut faire une énorme différence dans sa journée. Votre proche pourrait ne pas se rappeler qui vous êtes ou se souvenir de votre visite, mais au moment de la visite, il saura qu'il est aimé. Une bonne visite procure soutien, réconfort et apaisement, ce qui donne à votre proche un sentiment d'être apprécié et aimé.

Comme tout le monde, une personne souffrant de démence a besoin de partager, de se sentir compétente, d'avoir un sentiment d'appartenance et de réussite, de se sentir utile et remplie d'espoir.

Entreprendre une activité permet d'avoir une meilleure visite avec votre proche. Une activité entreprise avec succès peut améliorer considérablement la confiance en soi, l'identité de soi et l'humeur. Au lieu de demander à votre proche d'entreprendre une activité avec vous, suggérez-lui de vous aider à faire quelque chose. Si l'activité frustre votre proche, passez à autre chose. Parmi les activités que vous pourriez entreprendre, notons les suivantes : faire une promenade; regarder des revues; faire un simple bricolage; chanter, fredonner ou siffler ensemble; compter des objets; regarder des photos de famille.



Assurez-vous que votre visite ait de bons résultats :

- Découvrez à quel moment de la journée votre proche est le plus alerte.
- Menez la conversation. Ne posez pas simplement des questions.
- Progressez au rythme de votre proche.
- Donnez une directive à la fois. Utilisez des mots simples.
- Réduisez autant que possible les bruits et les distractions.
- Faites attention au langage corporel. (SOURIEZ!)
- Concentrez-vous sur ses forces.
- Évoquez des souvenirs positifs.
- Ne vous énervez pas si vous devez vous répéter encore et encore.
- Donnez de la place au silence. Partager l'espace avec votre proche peut être tout aussi important.
- Surveillez votre proche pour tout signe de fatigue. Une visite de courte durée peut avoir de meilleurs résultats qu'une visite de plus longue durée.
- Vivez le moment présent.

Il n'est pas toujours nécessaire de comprendre ce que dit votre proche. Ce qui compte, c'est que vous l'écoutez.

En raison de ses problèmes de mémoire, votre proche pourrait éprouver de la frustration.

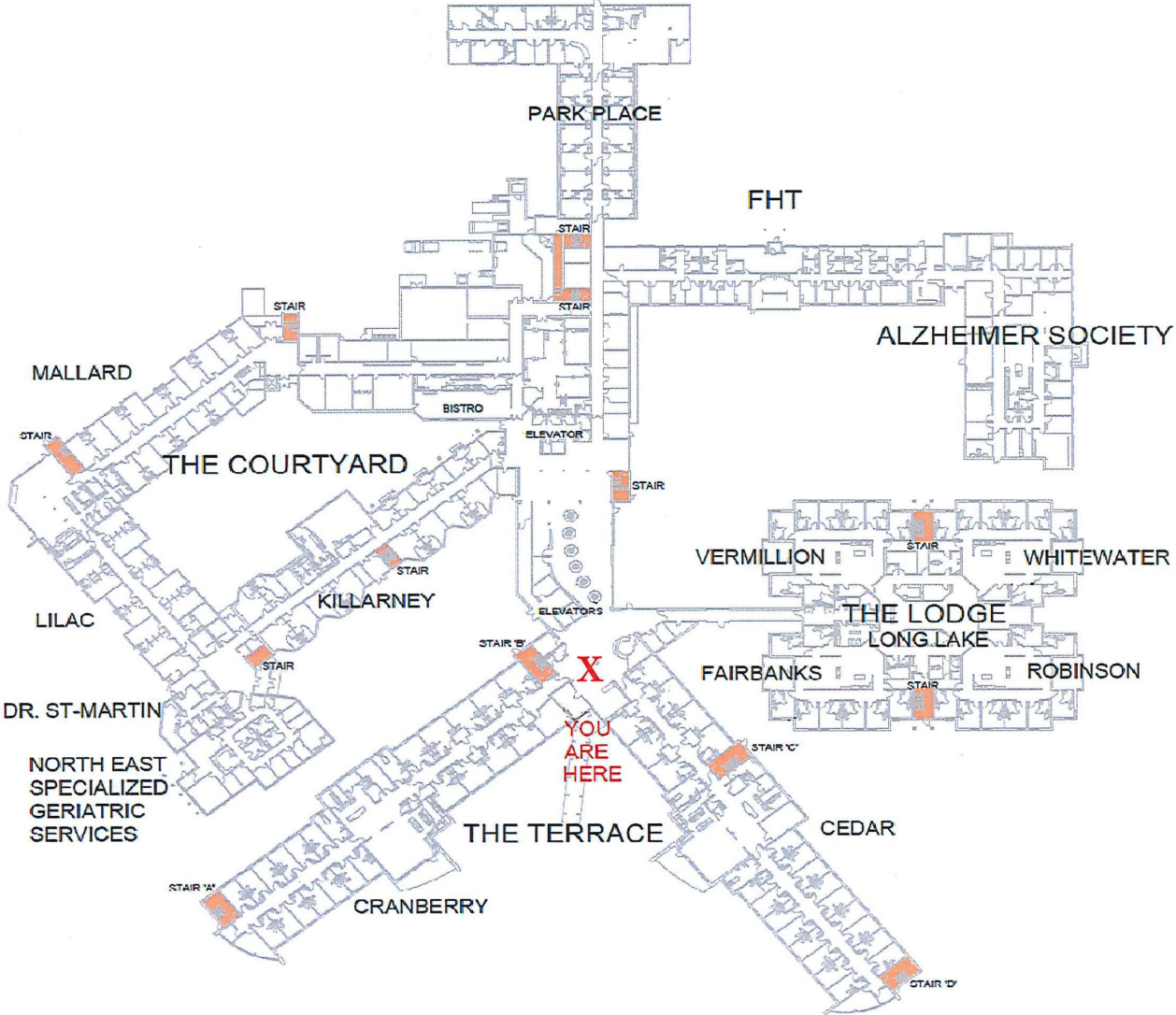
Si c'est le cas :

- Validez ses sentiments.
- Participez à la réalité de votre proche et écoutez ce qu'il dit sans le corriger.
- La distraction est un outil très utile pour les pertes de mémoire graves.
- Réorientiez votre proche vers une activité ou une conversation plaisante.
- Évitez de poser trop de questions.

Notre expérience forme notre réalité, ce qui est également le cas pour une personne souffrant de démence. Des comportements réactifs sont généralement affichés par une personne désirant se protéger ou se défendre. Réfléchissez à ce que cette personne désire en fonction de ses valeurs et de ses croyances.

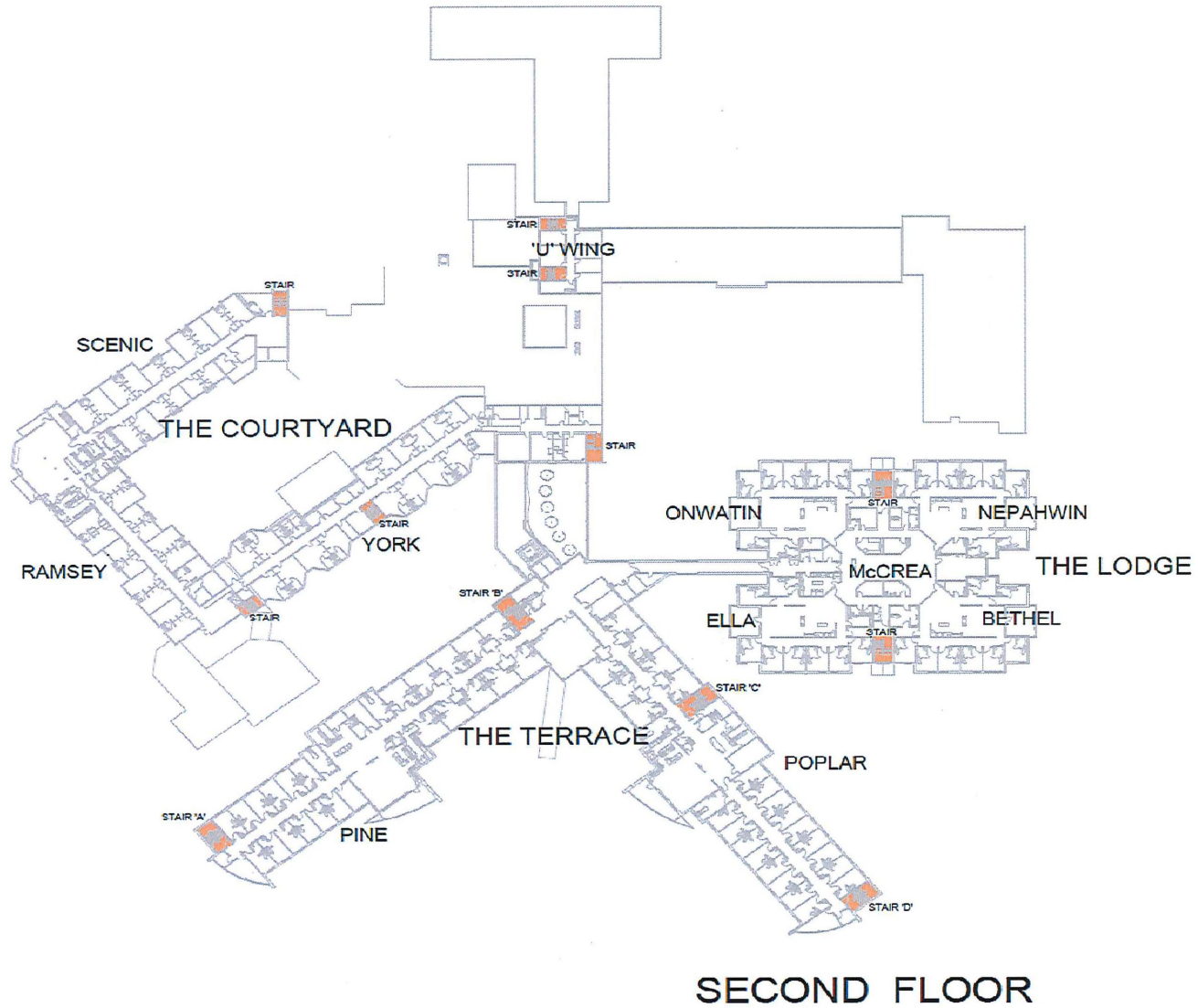
Nous devons voir le monde à travers leurs yeux.

Pioneer Manor

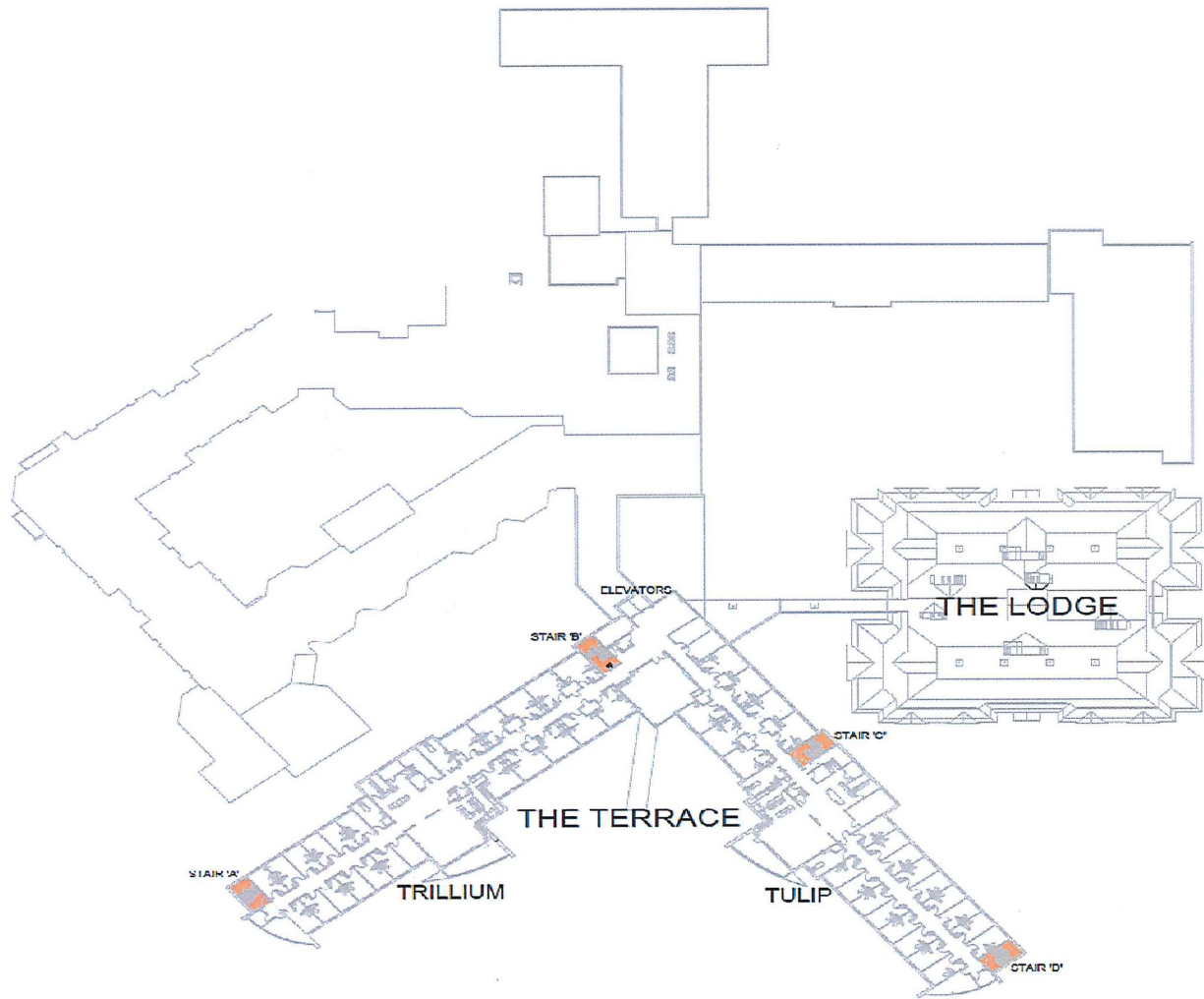


FIRST FLOOR

Pioneer Manor



Pioneer Manor



THIRD FLOOR