

Résidence Ste-Anne

Boutique HÉLou Inc.
108, rue De L'Escale
Ste-Anne-des-Monts, Qc. G4V 1W7

La Résidence Ste-Anne, située au 108, rue De L'Escale, Ste-Anne-des-Monts, Qc., G4V 1W7, est une résidence pour personnes âgées. Elle offre des chambres pour les personnes autonomes et semi-autonomes et des appartements pour les personnes autonomes. Notre mission est d'offrir aux personnes âgées un milieu de vie familial, sécuritaire et favorisant le maintien de l'autonomie des personnes.

Le coût du loyer mensuel est basé selon l'autonomie de la personne et selon l'endroit de location soit une chambre, un studio, un appartement semi-autonome ou un studio, un appartement autonome pour une personne seule ou en couple. Communiquer avec nous pour avoir plus de détails, sujet à une mise à jour annuelle et comprend les services suivants offerts par notre résidence.

- Gîte et couvert
- Mécanisme d'appel à l'aide (communication directe et pendentif sans fil)
- Dispositif d'alerte de sécurité incendie (gicleur section appartement)
- Administration et distribution de médicaments **sauf dans la section des appartements**
- Services de pastorale selon la disponibilité des services religieux
- Services de literie **sauf dans la section des appartements**
- Lavage de literie et des vêtements
- Entretien ménager
- Services de loisirs et d'animation à l'exception de la saison estivale
- Services d'assistance aux réclamations prévus dans les programmes gouvernementaux d'aide financière (exemple : crédit d'impôt au maintien à domicile, allocation logement).

Les coûts des services optionnels offerts par la résidence sont :

- coiffure : _____ \$ (payable à la coiffeuse)
- Esthétique : _____ \$ (payable à l'esthéticienne)
- Soins d'hygiène **si nécessaire sauf dans la section des appartements**
- Préparation de diète **si nécessaire sauf dans la section des appartements**
- Aide à la mobilisation et aux transferts **sauf dans la section des appartements**

Notre résidence a adopté un code d'éthique qui énonce les pratiques et les conditions attendues du personnel envers les résidents. Il énonce également les obligations des résidents. Notre code d'éthique est joint dans le présent document.

Chaque personne habitant la résidence ou qui y travaille a l'obligation d'adhérer au code d'éthique.

Les règles de fonctionnement de la résidence

- Respecter les heures de repas suivantes :
 - Le déjeuner à : 7 h 15
 - Le dîner à : 11 h 30
 - Le souper à : 16 h 30Des collations seront offertes à 14 h 30 et 19 h 30

- Aviser la personne responsable lorsque vous quittez la résidence
- Afin de respecter le repos de chacun, les résidents doivent cesser le bruit entre 22 h 00 et 6 h 00.
- Les invités peuvent être accueillis au salon ou dans la chambre des résidents
- Respecter l'environnement sans fumée (ou fumer à l'extérieur du 9 mètre de toutes ouvertures de la résidence)
- La résidence applique une procédure de déclaration des incidents et des accidents ainsi que de divulgation des accidents.
- À des fins de repérage de la perte d'autonomie et d'évaluation de l'autonomie d'un résident, seuls les outils visés (prisma 7 et smaf) peuvent être utilisés.
- Les résidents sont libres de choisir le pharmacien duquel ils désirent recevoir leurs services pharmaceutiques.

Résidence Ste-Anne

Boutique HéLou Inc.

108, rue De L'Escale

Ste-Anne-des-Monts, Qc. G4V 1W7

LA PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Toute personne peut directement formuler une plainte au CISSS de son territoire, en s'adressant au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

En vertu du premier paragraphe de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (L.R.Q, c. S-4.2) : « 1° peut directement formuler une plainte au CISSS : toute

personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visé à l'article 454 ou dans une résidence pour personnes âgées visées à l'article 346.0.1, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence.»

Le respect des droits des résidents est indispensable à une offre de services de qualité. En ce sens, la finalité du régime d'examen des plaintes vise l'amélioration de la qualité des services offerts et le mieux-être de toutes les personnes qui, un jour, en auront besoin.

Vous avez des droits

En rappelant que le respect et la reconnaissance des droits des résidents doivent inspirer les gestes faits à leur endroit et que le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins, le code d'éthique doit permettre aux résidents et à leur représentant de porter plainte.

En cas d'insatisfaction

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant peut formuler une plainte relative aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir.

Le résident peut, en premier lieu, signifier son insatisfaction à l'exploitant et tenter de convenir d'un règlement.

Dans le domaine de la santé et des services sociaux, les objectifs visés par le régime d'examen des plaintes sont de fournir aux plaignants un interlocuteur valable et crédible, pour répondre rapidement à leurs motifs d'insatisfaction et, enfin, les tenir informés du suivi de leur plainte, quelles que soient les conclusions.

À qui s'adresser

Nommé par le conseil d'administration du CISSS de la Gaspésie, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes des personnes habitant une résidence pour personnes âgées.

Les coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services sont les suivantes :

Téléphone : 1-877-666-8766 #3604

Adresse : CISSS Gaspésie

215, boulevard York Ouest, Gaspé (Québec) G4X 2W2

Pour obtenir de l'aide

Vous pouvez avoir recours au commissaire régional qui peut vous aider à formuler votre plainte ;

Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

- un parent, un ami ou quelqu'un en qui vous avez confiance,
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région, au numéro de téléphone suivant : 418-368-7433 ou le numéro sans frais : 1-800-767-2227

Ce service est gratuit et confidentiel.

De plus

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant, qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen d'une plainte, peut s'adresser au Protecteur du citoyen, dont l'adresse apparaît ci-dessous :

• Bureau de Québec

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 418 643-2688
ou sans frais : 1 800 463-5070

• Bureau de Montréal

500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 6.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-3205
ou sans frais : 1 877 658-2625

• Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Résidence Ste-Anne

Boutique HéLou Inc.

LE CODE D'ÉTHIQUE

Le Respect

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

Le droit à l'information et à la liberté d'expression

- Le personnel doit fournir assistance à la représentation et à l'exercice d'un recours.
- Le personnel doit faciliter l'obtention du droit à l'information, le soutien ou l'assistance de la part des proches du résident ou de toute personne de son choix.
- Le personnel doit donner au résident l'accès de son dossier et les explications nécessaires à la bonne compréhension (résident ou son représentant).
- Le personnel doit faciliter le maintien des contacts du résident avec l'extérieur.
- Le personnel doit faciliter l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident dans le contexte de la vie dans la résidence.

Le droit à la confidentialité

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

Le droit de choisir sa pharmacie

- Tout résident a droit de choisir son pharmacien et la pharmacie dont il désire sans y être influencé par le personnel.

La discrétion

- Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il ne doit exprimer des plaintes en leur présence et à haute voix.

- Le personnel doit éviter les conversations personnelles, de même que les confidences au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail ou à la régie interne.
- Le personnel se doit d'être discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne doit en divulguer le contenu à qui que ce soit.

La donation, le legs et la sollicitation

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

La responsabilité du résident

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

Un code d'éthique énonce les pratiques et les conditions attendues du personnel de la résidence envers les résidents. Il énonce également les obligations des résidents et de ses visiteurs

La bientraitance

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

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