

Bienvenue à Providence Care

Providence Manor
Guide de la résident et la famille



plus que des soins de santé.

Providence Care est le chef de file du Sud-Est ontarien dans le domaine de la prestation de soins à l'appui du vieillissement, de la santé mentale et de la réadaptation.

Affilié à part entière à l'Université Queen's et au Collège St. Lawrence, Providence Care est un centre de prestation de soins de santé, d'éducation et de recherche en santé membre du Conseil des hôpitaux universitaires de l'Ontario. Perpétuant l'héritage de ses fondatrices, les Sœurs de la Providence de Saint-Vincent-de-Paul, Providence Care offre toute une gamme de soins et services de santé à l'Hôpital Providence Care, au foyer de soins de longue durée Providence Manor et dans des installations communautaires partout dans la région du sud-est de l'Ontario.

Notre vision

Providence Care demeurera un chef de file en matière de compassion et de découvertes.

Nos valeurs

Respect et dignité – Nous croyons en la valeur et l'excellence inhérentes de tous.

Compassion – Nous comprenons les besoins des autres et avons le profond désir d'y répondre.

Gérance – Nous avons à cœur de remplir notre rôle consistant à gérer de façon responsable tout ce qui nous est confié.

Notre mission

Faisant confiance à la providence et fortifiés par l'esprit et la tradition de nos fondatrices, les Sœurs de la Providence de Saint-Vincent-de-Paul, nous améliorons la qualité de vie de chaque personne en répondant à ses besoins physiques, affectifs, sociaux et spirituels.

Nous travaillons avec nos partenaires en vue d'innover et d'exceller dans les domaines de l'éducation et de la recherche.

Nous traitons chaque personne avec respect, dignité et compassion.

Providence Manor
275, rue Sydenham
Kingston (Ontario) K7K 1G7
Téléphone : 613-549-4164
(aide vocale) : 613-548-7222
Courriel : info@providencecare.ca
ProvidenceCare.ca



Table des matières

01	Bienvenue à Providence Manor.....	2
02	Cartes de Providence Manor	4
03	Visiter Providence Manor	7
04	À Providence Manor	8
05	Soins et services aux résidents.....	16
06	Notre <i>approche des soins</i>	22
07	Votre sécurité.....	25
08	Relations avec les résidents et les familles.....	27
09	Annuaire	29

Providence Care

plus d'innovation.
plus de compassion.
plus de cœur.

01 Bienvenue à Providence Manor

Nous sommes ravis que vous ayez choisi Providence Manor comme domicile.

À Providence Manor, nous sommes résolus à vous fournir des soins centrés sur les résidents, respectueux, sûrs et efficaces. Nous sommes fiers d'être un foyer qui continue à fournir des soins empreints de compassion et de respect pour les résidents et leur famille, des soins fondés sur les valeurs et la foi catholiques de ses fondatrices, les Sœurs de la Providence de Saint Vincent de Paul. Ici, vous serez pris en charge comme une personne qui a des besoins physiques, affectifs, sociaux et spirituels uniques.

Ce dépliant apportera un début de réponse à vos questions concernant les soins et les services que vous propose Providence Manor et vous fournira des renseignements pour faciliter votre installation et votre transition. Un complément d'information est offert dans la documentation qui vous est remise au moment de votre admission, notamment votre entente d'hébergement et votre entente d'achat de services.

Nos équipes de soins interdisciplinaires travaillent en étroite collaboration pour assurer votre confort et votre sécurité pendant que vous êtes à nos soins. Nous espérons que nos chemins se croiseront, car nous sommes impatients de faire votre connaissance.

Nous sommes toujours désireux de nous améliorer et ouverts aux commentaires et aux suggestions que vous voudrez bien partager au sujet de votre expérience dans notre foyer.

À propos de Providence Manor

Faible charge odorante : Pour la sécurité et le confort des personnes allergiques ou intolérantes aux parfums, abstenez vous de porter des produits parfumés ou d'apporter des fleurs odorantes lorsque vous venez à Providence Manor. Les fleuristes locaux peuvent vous suggérer des fleurs inodores. Les produits personnels parfumés comprennent les shampoings et les revitalisants, les fixatifs, les désodorisants, l'eau de Cologne et les lotions après-rasage, les parfums et les autres lotions.





Accessibilité : Conscients des limites de notre immeuble qui ne rajeunit pas, nous travaillons de façon à inclure des aménagements accessibles autant que possible et à intégrer l'accessibilité dans les processus de planification et de prestation des soins pour assurer que nous répondons aux besoins des personnes que nous servons. Les couloirs et les voies d'accès du foyer ont été pensés pour les personnes qui utilisent des ambulateurs ou des fauteuils roulants et les rampes dans les couloirs sont spécialement conçues pour celles qui ont une déficience visuelle. Pour l'avenir, nous aspirons à une accessibilité accrue de nos milieux bâtis. Pour consulter le plan d'accessibilité pluriannuel de Providence Care, visitez ProvidenceCare.ca.

En voie d'obtenir la désignation en vertu de la Loi sur les services en français : Providence Care travaille à pouvoir offrir des services dans les deux langues officielles. Lorsque c'est possible, l'information est disponible en anglais et en français aux points de service. Prévenez votre équipe de soins si vous avez besoin de services en français ou dans d'autres langues.



Environnement sans fumée :

Conformément à la Loi de 2017 favorisant un Ontario sans fumée, il est interdit de fumer à l'intérieur du foyer et lors de l'utilisation d'oxygène. Il est interdit aux résidents de fumer en dehors de l'aire désignée pour les fumeurs dans le jardin Haughian et sur les lieux de Providence Manor (à moins de neuf mètres d'une entrée). Pour accéder aux aires désignées, les résidents doivent être autonomes et capables de sortir non accompagnés. Des infirmières autorisées évaluent les résidents au moment de l'admission. Nous encourageons également les fumeurs à participer à des programmes de réduction ou de cessation de l'usage du tabac adaptés à leurs besoins. Il est interdit aux familles et aux visiteurs de fumer sur les lieux de Providence Manor ou à moins de neuf mètres d'une entrée. Les contrevenants s'exposent à l'imposition d'une amende et de mesures disciplinaires.

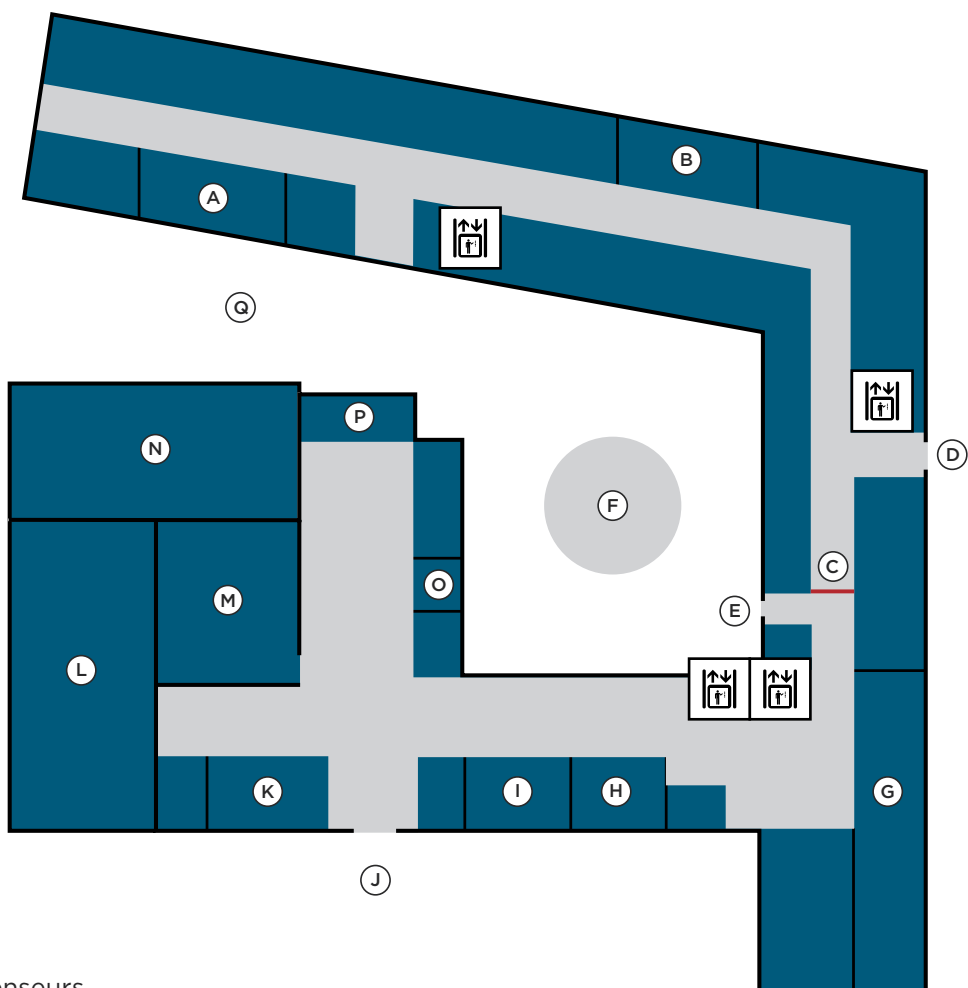
Environnement respectueux : À

Providence Manor, nous reconnaissons l'importance du respect, de la dignité et de la compassion et nous travaillons à faire en sorte que nos résidents, nos familles, nos visiteurs, notre personnel et nos bénévoles soient traités avec soin. Dans le droit fil de ces valeurs, les comportements abusifs, agressifs ou violents ne sont pas tolérés dans notre foyer. Nous vous remercions de votre considération et de votre contribution à faire de Providence Manor un lieu sûr pour tous.

Niveau 1

Lieux d'intérêt

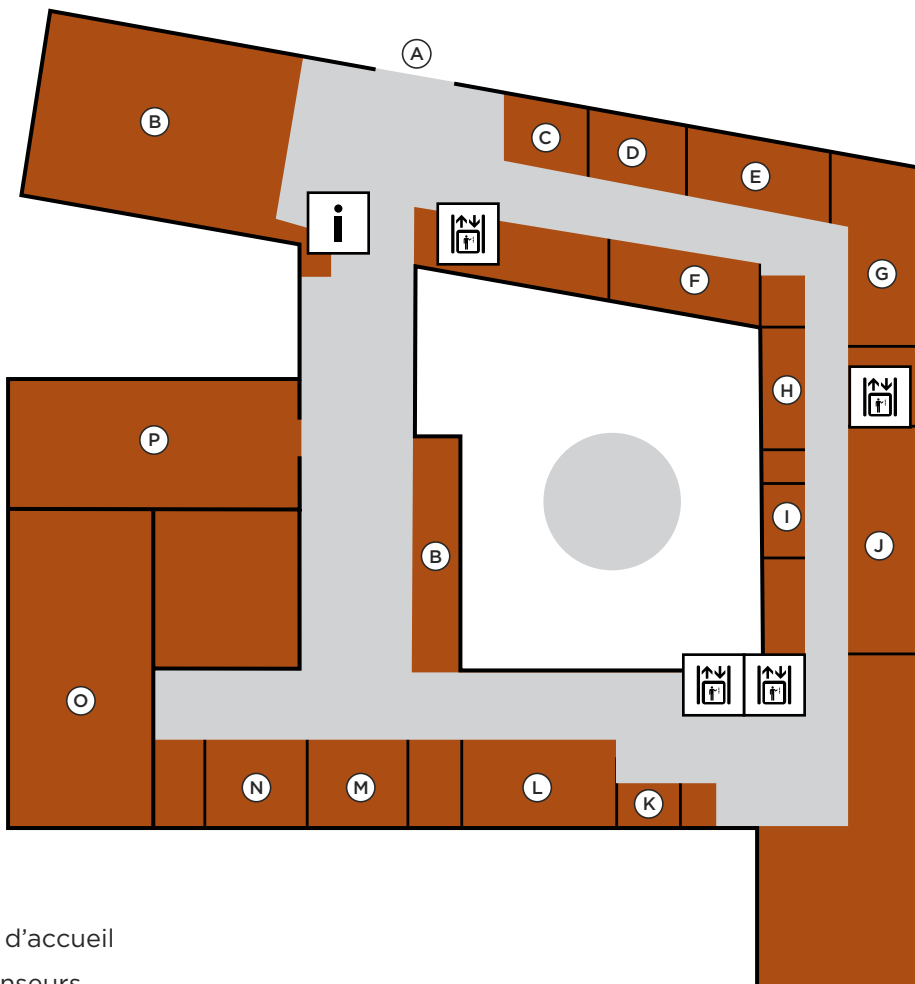
- (A) Services d'auxiliaires à domicile
- (B) Salon du personnel
- (C) Zone protégée - insigne de sécurité requise
- (D) rue Bay livraisons
- (E) Entrée : ambulances et Centre Hildegarde
- (F) rue Ordnance cour
- (G) Auditorium
- (H) Entrepôt
- (I) Activités
- (J) Le jardin Haughian
- (K) Perfectionnement du personnel
- (L) Résidence des sœurs
- (M) La Cour d'Alzheimer
- (N) Entretien ménager
- (O) Prévention des infections
- (P) Lessive
- (Q) Entrée à la cour de la rue Ordnance



Niveau 2

Lieux d'intérêt

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------|
| Ⓐ Entrée principale | Ⓛ Centre Hildegarde |
| Ⓑ Bureaux administratifs | Ⓜ Fergie's Kitchen |
| Ⓒ Coordonnatrice des bénévoles | Ⓝ Programme d'une journée |
| Ⓓ Vestiaire des bénévoles | Ⓞ Résidence des sœurs |
| Ⓔ Pub Archangel Arms | Ⓟ Chapelle Mother of Sorrows |
| Ⓕ Boutique de cadeaux | |
| Ⓖ Cafétéria réservée au personnel | |
| Ⓗ Patio extérieur | |
| | Ⓜ Centre de bien-être |
| | Ⓝ Salle McKinley |
| | Ⓚ Salon de coiffure |



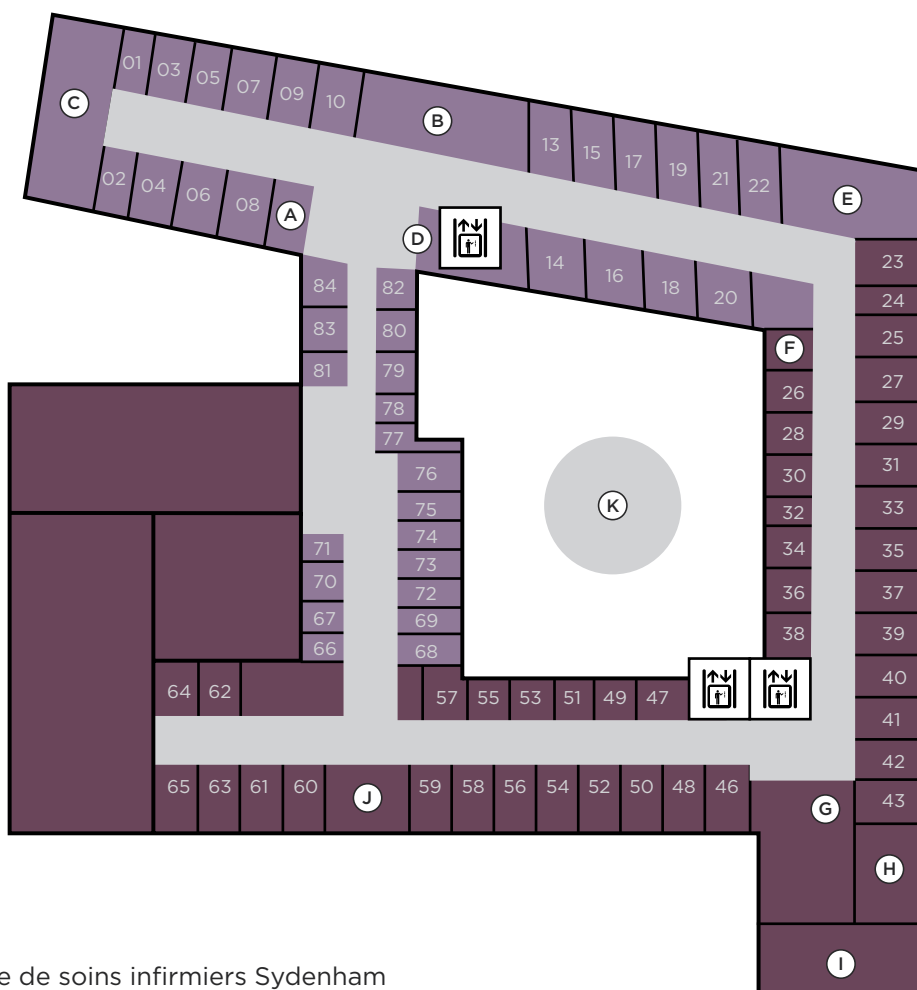
i Salle d'accueil




Ascenseurs

Disposition de la zone résidentielle

Lieux d'intérêt

- (A) Poste de soins infirmiers Sydenham
- (B) Salle à manger
- (C) Salle de rencontre du voisinage
- (D) Salon
- (E) Salle d'accueil
- (F) Lessive
- (G) Poste de soins infirmiers Montreal
- (H) Salon
- (I) Salle à manger
- (J) Cuisine



-  Poste de soins infirmiers Sydenham
-  Poste de soins infirmiers Montreal
-  Ascenseurs

Visites

À Providence Manor, nous comprenons et avons à cœur l'importance de la famille et des amis pour vous. Les visiteurs sont encouragés à venir passer du temps avec leurs proches, car ils jouent un rôle de premier plan dans la prestation de leurs soins de santé et dans leur mieux-être.


Au foyer, les heures de visite sont de 8 h à 20 h tous les jours.

Les membres de la famille et les amis sont invités à discuter avec l'équipe de soins s'ils ont des questions sur les heures de visite les plus appropriées.


Veillez noter que l'entrée principale est accessible au moyen d'un code. Ce code est indiqué à la hauteur du clavier. Les portes sont verrouillées pour assurer la sécurité et la protection des résidents et du personnel. Le Bureau de l'accueil est ouvert de 8 h à 18 h tous les jours. Tous les visiteurs doivent s'inscrire au comptoir de l'accueil.

Après 18 h, les visiteurs peuvent entrer au foyer en utilisant l'interphone à l'entrée principale. Un agent des services de protection répondra et ouvrira la porte.

Joindre Providence Manor

 **Par téléphone** : 613-549-4164
(aide vocale) : 613-548-7222

 **Par courriel** : info@providencecare.ca

 **Par la poste** : Providence Manor
275, rue Sydenham,
Kingston (Ontario), K7K 1G7

Les éléments suivants doivent figurer sur les enveloppes des envois postaux adressés aux résidents :

- le nom du résident;
le nom de la section accessible aux résidents (p. ex., Montreal 3).

Le courrier est livré aux résidents le matin, du lundi au vendredi.

Les résidents peuvent aussi recevoir des courriels à l'adresse suivante :
pcccpmpostcard@providencecare.ca.

Le personnel chargé des loisirs livrera les courriels aux résidents et leur en fera la lecture si les résidents le souhaitent.

Se rendre à Providence Manor

En autobus : Kingston Transit s'arrête à l'angle de la rue Montreal et de la rue Ordnance. Pour de plus amples renseignements sur les parcours d'autobus, visitez CityofKingston.ca.

En voiture : L'entrée principale de Providence Manor est située au 275, rue Sydenham. La municipalité offre des places de stationnement payant dans les rues à proximité du foyer. Des vignettes de stationnement à tarif réduit sont disponibles en communiquant avec la Ville de Kingston au 613-546-4291.

04 À Providence Manor

Caractéristiques des sections accessibles aux résidents

Providence Manor compte six sections accessibles aux résidents situées aux niveaux 3, 4 et 5. Chaque niveau de l'immeuble est divisé en deux sections accessibles aux résidents, l'une du côté donnant sur la rue Sydenham, l'autre du côté donnant sur la rue Montreal. Chaque section accessible aux résidents est propice à la création d'un environnement familial et dotée **d'une salle à manger et d'un salon** avec télévision à grand écran.

Le foyer propose des chambres avec services de base et des chambres à un ou deux lits comptant au total 243 lits. La plupart des chambres sont des chambres à un lit avec salle de bain partagée avec la chambre adjacente. Il y a également **des douches** et un **bain thérapeutique** dans chaque section accessible aux résidents. Le foyer compte neuf chambres à deux lits.

Pour minimiser le risque et protéger les résidents qui errent, la section accessible aux résidents Montreal 5 est sécurisée.

Frais exigibles des résidents

Le montant maximum exigible d'un résident pour chaque type d'hébergement offert à Providence Manor est sanctionné par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et figure dans l'entente d'hébergement que vous signez au moment de l'admission. Vous pouvez vous procurer la liste des tarifs d'hébergement auprès du Bureau de l'accueil.

Certains coûts supplémentaires à prendre en compte comprennent, sans s'y limiter : les soins du dentiste, les soins des pieds, la coiffure, les médicaments, les aides à la mobilité (fauteuils roulants, ambulateurs, etc.), les services de téléphone et de télévision à la chambre, le transport vers les rendez-vous, etc.

Application de tarifs réduits

La Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée définit un processus qui doit être suivi si un résident ou son avocat veut demander une réduction de la quote-part. Communiquez avec le Bureau des services opérationnels au 613-549-4164, poste 3172, pour prendre connaissance de la procédure et de la documentation requise. On vous informera de la marche à suivre pour remplir la demande en ligne.

Chambres à coucher

Chaque chambre est éclairée par de grandes fenêtres basses aux bords profonds. Toutes les chambres sont meublées d'un lit à manivelle avec tête, chevet, côtés de lit réglables en hauteur, oreiller, matelas, commode, table de chevet et fauteuil. Les lits doivent être placés au centre de votre chambre à coucher pour donner au personnel un accès sécuritaire lorsqu'il vous donne des soins. Les placards sont aménagés avec une penderie, des étagères réglables et une tablette de rangement tout en haut.



Une salle de bain est partagée avec le résident de la chambre adjacente. Une armoire pour les articles de toilette, un miroir de lavabo réglable, des porte-serviettes et des barres d'appui sont faciles d'accès dans la salle de bain.

Meubles et effets personnels

Avant l'admission, le coordonnateur ou la coordonnatrice des admissions discutera avec vous ou votre famille des choix de meubles qu'il conviendrait d'apporter. Vous pouvez apporter une petite commode, une table de chevet et un fauteuil adaptés aux dimensions de votre chambre. La disposition des meubles doit être approuvée par l'infirmière responsable et notre représentant de la sécurité au travail pour le secteur afin d'assurer la sécurité des résidents et du personnel.

Vous pouvez apporter de six à huit photos ou articles à accrocher aux murs. Nous vous prions de ne pas utiliser de ruban adhésif sur les murs. Le personnel infirmier organisera la disposition des photos ou autres articles à accrocher aux murs en collaboration avec le personnel d'entretien.

Les couvre-lits, les rideaux et les stores peuvent être apportés de la maison s'ils ont été traités au moyen d'un agent ignifuge. Un certificat en attestant doit être remis au coordonnateur ou à la coordonnatrice des admissions pour être conservé dans les archives.

Tous les effets personnels, y compris les prothèses dentaires, les lunettes et les meubles, doivent être étiquetés et porter votre nom et votre numéro de chambre. Nous vous prions de ne pas garder d'objets de valeur ni de fortes sommes d'argent dans votre chambre.

Providence Manor n'assume aucune responsabilité pour les effets personnels laissés dans votre chambre.

Sonnettes d'appel

Le foyer est équipé de sonnettes d'appel dans chaque chambre à coucher, dans les salles de toilette et en plusieurs autres endroits de l'immeuble. Les résidents et les membres de leur famille peuvent utiliser le système de sonnette d'appel pour informer le personnel qu'ils ont besoin d'aide.

Appareils électriques

Le matériel électrique tel que postes de radio, télévisions (maximum de 20 pouces) et ventilateurs doit être inspecté par le service de l'entretien avant usage. Tous les appareils doivent être disposés de façon sécuritaire dans la chambre. Discutez des limites d'espace avec l'infirmière responsable avant d'acheter du nouveau matériel pour votre chambre.

Pour assurer la sécurité de tous les résidents, les carpettes, les coussins chauffants, les couvertures électriques et les réfrigérateurs ne sont pas autorisés.

Télévision et câble

Des télévisions sont installées dans une aire commune de chaque section accessible aux résidents.

Les résidents peuvent demander à avoir une télévision, le câble et un lecteur de DVD dans leur chambre, à leurs frais. Le service de câble peut être demandé par l'entremise du fournisseur du foyer, Cogeco, en composant le 1-866-261-4447.

Téléphones

Il y a un téléphone public en face du bureau du coordonnateur des services de bénévoles, au niveau 2.

Pour passer un appel local au moyen d'un téléphone de Providence Manor, vous devez faire le 9 pour obtenir une ligne extérieure. Pour les appels interurbains, utilisez une carte d'appel ou un service de téléphonie prépayé.

Les résidents peuvent demander à avoir un téléphone personnel dans leur chambre, à leurs frais. La mise en service peut être établie par l'entremise d'un fournisseur externe.

Wi-Fi

Il y a une connexion Wi-Fi gratuite dans tout l'immeuble. Il n'y a pas de nom d'utilisateur ni de mot de passe. Pour vous connecter, choisissez « PM GUEST » dans la liste de réseaux sur votre appareil et acceptez les conditions d'utilisation.

Vêtements

Nous vous encourageons à considérer des vêtements légers, prêts-à-porter et faciles à mettre (mélange de 60 % polyester et 40 % coton). Chaque chambre a un espace de rangement limité pour les vêtements.

Nous vous prions de ne pas apporter plus de 10 rechanges de vêtements pour la saison ni plus de cinq rechanges de pyjamas ou de chemises de nuit. Avant d'acheter de nouveaux vêtements, consultez l'infirmière pour déterminer vos besoins.

Des étiquettes avec le nom pour les vêtements personnels sont fournies et appliquées par notre personnel au moment de l'admission. Tous vos vêtements doivent être étiquetés avant de les porter. Des sacs blancs pour les patients sont disponibles et doivent être utilisés pour l'étiquetage de vos vêtements personnels.

Service de buanderie

L'entretien des vêtements personnels prêts-à-porter qui sont étiquetés peut être assuré par le foyer. Placez les vêtements dans les chariots étiquetés « Vêtements personnels des résidents » qui sont situés dans toutes les sections accessibles aux résidents. Il n'y a pas de frais pour les résidents qui choisissent de faire laver leurs vêtements au foyer. Il est recommandé aux familles de s'occuper de l'entretien des vêtements délicats.

La literie, les serviettes, les débarbouillettes et les camisoles sont fournies par le foyer. L'entretien des draps personnels ou des serviettes personnelles est votre responsabilité ou celle du procureur au soin de la personne.

Salles de buanderie

Il y a une machine à laver et une sècheuse à chaque étage pour les résidents et les familles qui préfèrent faire leur lessive eux-mêmes. Le détergent à lessive est dans un système fermé et il est distribué automatiquement pour la sécurité des résidents. Demandez les instructions la première fois que vous utiliserez les appareils. Providence Manor n'est pas responsable des articles perdus ou endommagés.

Contrôle de la température

Les salles à manger et les salons des sections accessibles aux résidents sont climatisés. L'air des couloirs du foyer est conditionné par un système de refroidissement. Par temps chaud, les fenêtres du foyer restent fermées pour permettre le fonctionnement efficace du

système de conditionnement d'air des couloirs.

Climatisation dans les chambres à coucher

Des climatiseurs de fenêtre peuvent être utilisés dans les chambres à coucher en respectant les consignes de sécurité du foyer. Communiquez avec le Bureau des services opérationnels, poste 3120, pour connaître les directives et le coût d'installation d'un climatiseur dans votre chambre.

Nettoyage et entretien des chambres

Le personnel chargé de l'entretien est de service sept jours sur sept pour tenir toutes les aires du foyer propres et en bon état. En considération des pratiques de contrôle des infections et des procédures de nettoyage, limitez le nombre d'accessoires dans votre chambre.

Les réparations mineures, la peinture et l'entretien préventif du matériel sont assurés par notre personnel chargé de l'entretien (du lundi au vendredi). Prévenez l'infirmière responsable si des réparations doivent être effectuées dans votre chambre.

Providence Manor n'est pas responsable des articles perdus ou endommagés.

Livraison de journaux

Les revues et les journaux auxquels vous êtes abonné peuvent être envoyés au foyer. Les services de réception feront le nécessaire pour qu'ils soient livrés à votre chambre.

Services cliniques de nutrition

Un diététiste agréé vous fera une visite pour vous offrir une évaluation nutritionnelle initiale à votre arrivée au foyer. En fonction de cette évaluation, un programme de soins nutritionnels sera élaboré avec vous et revu trimestriellement et annuellement. Vous pouvez demander la visite d'un diététiste en vous adressant à l'infirmière responsable.

Service de repas aux résidents

Trois repas préparés au foyer sont servis tous les jours dans les salles à manger des sections accessibles aux résidents. Des collations et des boissons sont offertes entre les repas.

Repas ou collation	Lieu	Heure
Petit-déjeuner	Salles à manger, sections accessibles aux résidents	8 h - 9 h
Collation	Salles à manger, sections accessibles aux résidents	10 h
Déjeuner	Salles à manger, sections accessibles aux résidents	12 h - 13 h
Collation	Salles à manger, sections accessibles aux résidents	14 h
Dîner	Salles à manger, sections accessibles aux résidents	17 h - 18 h
Collation	Salles à manger, sections accessibles aux résidents	19 h

Les résidents prennent leurs repas dans les salles à manger des sections accessibles aux résidents. Les membres de la famille et les amis qui veulent se joindre à vous pour le repas peuvent **acheter un bon de repas** à la réception. Ils peuvent aller chercher leur repas dans la salle à manger durant les heures normales de repas une fois que tous les résidents ont été servis.

Vu le nombre limité de places, les familles et les amis sont priés d'utiliser la salle de réunion du quartier ou la petite salle à manger familiale s'ils veulent prendre un repas avec vous. Les résidents et leurs invités sont également encouragés à utiliser à leur

guise la cafétéria située au niveau 2.

Les **machines distributrices** sont à la cafétéria du niveau 2 et adjacentes au hall. Les services d'alimentation et de nutrition proposent également un **service de traiteur**. Les familles qui veulent souligner une occasion spéciale telle que l'anniversaire de naissance d'un résident ou un autre anniversaire sont priées de communiquer avec le service d'alimentation et de nutrition, poste 3148, pour obtenir de l'information.

Conformément au règlement sur la santé, abstenez-vous de partager vos aliments avec d'autres résidents.

Cuisines des sections accessibles aux résidents

Il y a une cuisine de style familial dans chaque section accessible aux résidents et celle-ci est à la disposition des résidents, de leur famille et de leurs amis. Chaque cuisine est équipée d'un réfrigérateur, d'un micro-ondes et d'un grille pain. Les familles peuvent apporter à leurs proches leurs plats favoris à condition qu'ils soient étiquetés avec le nom du résident et la date de préparation et consommés dans les 48 heures. Tout ce qui n'est pas étiqueté correctement ou qui n'est pas consommé dans les 48 heures sera jeté pour assurer la sécurité alimentaire des résidents.

Conformément au règlement sur la santé, abstenez-vous de partager vos aliments avec d'autres résidents.

Évènements spéciaux

Des évènements spéciaux tels que goûters dînatoires, célébrations de fêtes spéciales et semaines thématiques sont proposés toute l'année, ainsi que des barbecues en été, pour permettre aux résidents et à leurs invités de savourer ensemble des moments inédits. La liste quotidienne des activités offertes au foyer est affichée au tableau blanc dans le hall principal.

Achats et services bancaires

Le Bureau des services opérationnels peut créer un compte en fiducie auquel vous pouvez accéder au besoin. Le bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, sauf de 12 h 30 à 13 h pour le déjeuner.

Animaux de compagnie

Nous comprenons que les animaux peuvent tenir un rôle important dans la vie de certains résidents. Si vous voulez emmener votre animal de compagnie pour une visite, parlez-en avec le coordonnateur ou la coordonnatrice des services de bénévoles avant votre première visite. Ils pourront prévoir et planifier une visite tout en assurant la sécurité et le confort de tous les résidents, de leur famille et du personnel conformément à la politique de Providence Manor concernant les visites.

Fauteuils roulants, ambulateurs et appareils et accessoires fonctionnels

Tous les fauteuils roulants et les ambulateurs doivent être comptabilisés dans l'inventaire de notre foyer. Les articles sont étiquetés et inscrits à un inventaire informatisé. La tenue de l'inventaire est nécessaire pour nous aider à assurer l'entretien et le nettoyage réguliers.

Fauteuils roulants électriques et scooters

Les fauteuils roulants électriques peuvent ajouter à la qualité de vie d'une personne en favorisant sa liberté de mouvement et en rehaussant son sentiment d'indépendance. En raison de l'espace limité, les scooters motorisés ne sont pas autorisés au foyer.

Les résidents doivent utiliser leurs fauteuils roulants de façon sécuritaire en tout temps. Des problèmes persistants liés à une utilisation non sécuritaire pourraient entraîner l'interdiction d'utiliser le fauteuil roulant électrique et le remplacement de celui-ci par un fauteuil roulant manuel.

Aires accessibles aux résidents et aux familles

Le pub Archangel Arms

Situé au niveau 2, le pub Archangel Arms est ouvert du lundi au samedi, de 15 h à 16 h 45. Le pub propose aux résidents et à leurs invités un cadre confortable pour l'interaction sociale. Un choix d'aliments à acheter est offert.

Le café

Le café, situé au niveau 2 à l'intérieur du pub Archangel Arms, est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h 30 à 11 h. Du café, du thé et des biscuits y sont offerts aux résidents. Les invités et les familles font un don pour leurs consommations.

Le Boutique de cadeaux

Le Boutique de cadeaux vend de petits cadeaux, des cartes, des bonbons et des bijoux. Les heures d'ouverture sont affichées sur la porte.

La chapelle Our Lady of Sorrows

Providence Manor a une désignation spéciale de foyer confessionnel.

Notre belle chapelle historique, connue sous le nom d'Our Lady of Sorrows, a été construite en 1898. Consultez la section « Santé spirituelle » à la page 19 pour en savoir plus sur les services religieux offerts.

Salon de coiffure

Le salon de coiffure, situé au niveau 2, est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 15 h. Le salon propose une gamme de services, y compris la coupe de cheveux et les services de notre styliste, la taille de la barbe, le shampoing et la mise en pli, les coiffures spéciales, la permanente, la teinture, la couleur, le nuanceur, le volumiseur et le traitement du cuir chevelu. Les résidents et les membres de leur famille peuvent prendre rendez-vous en communiquant directement avec le salon ou en s'adressant au personnel infirmier. La liste des prix est affichée au salon. Le coût des services est ajouté à votre relevé mensuel de frais d'hébergement. Le salon vend des chèques-cadeaux.



Salon des anciens combattants

Tous les résidents du foyer peuvent passer du temps au salon des anciens combattants, situé dans la section Montreal 4. Cette pièce a été créée par les résidents en hommage à la contribution que les anciens combattants et leur famille ont faite au Canada et à la société dans laquelle nous vivons aujourd'hui.

La pièce est remplie de souvenirs dont les anciens résidents et leur famille ont fait don, notamment un poste de radio de l'époque de la Deuxième Guerre mondiale, des uniformes militaires d'origine et un grand nombre d'autres artefacts.

Salle McKinley

Située au niveau 2, cette salle familiale (qui peut accueillir 40 personnes) est idéale pour une réflexion paisible et peut être réservée pour les réunions de famille. Elle abrite une collection de livres et un piano y est à la disposition des résidents.

Pour vérifier la disponibilité de la salle McKinley pour les occasions spéciales, appelez le poste 3123.

Bibliothèque des résidents

Située au niveau 2 de la salle McKinley, la bibliothèque des résidents est ouverte de 8 h à 20 h, sept jours sur sept. Elle contient des livres en gros caractères, des revues et un lecteur Merlin. De plus, une partie de la collection de livres est située dans chaque section accessible aux résidents.

Salon Fireside

Située au niveau 2, cette petite pièce (qui peut accueillir huit personnes) est équipée d'un foyer électrique et permet de recevoir parents et amis dans un lieu privé à l'ambiance chaleureuse.

Auditorium

Pour connaître la disponibilité de l'auditorium pour les occasions spéciales, appelez le poste 3160.

Chambre d'invités pour la nuit

Située au niveau 2, cette pièce avec salle de bain privée est à la disposition des familles ou des amis qui souhaitent passer la nuit à Providence Manor pour être auprès d'un résident gravement malade. L'hébergement pour une période maximale de 48 heures peut être organisé en communiquant avec l'infirmière responsable. Un séjour plus long peut être accordé sous réserve de la disponibilité des lieux.

Espaces extérieurs

Le **Jardin Haughian** est une aire extérieure accessible en fauteuil roulant agrémentée d'une fontaine, de plates-bandes paysagées et de sentiers, le tout joliment aménagé pour votre plaisir et celui de vos invités.

La **Cour d'Alzheimer** est un jardin de roses accessible orné d'une fontaine et d'une promenade circulaire.

Le Jardin Haughian et la Cour d'Alzheimer sont fermés durant les mois d'hiver.

05 Soins et services aux résidents

Ce qu'il faut savoir sur le foyer

Toutes les personnes qui sont en formation ou qui travaillent à Providence Manor, que ce soit bénévolement ou non, contribuent à fournir des soins sûrs et de grande qualité. Voici des exemples de ce qu'il faut savoir sur Providence Manor :

- › Tous les employés et les bénévoles qui travaillent à Providence Manor portent un insigne d'identité qui indique leur nom et leur fonction pour que vous sachiez à qui vous parlez. Si vous ne voyez pas d'insigne, demandez à la personne de s'identifier.
- › Les membres de l'équipe de soins feront des contrôles réguliers auprès de vous. Ils veulent assurer votre confort et votre sécurité et vérifier que la sonnette d'appel est à votre portée. Pour en savoir davantage, adressez-vous à un membre de l'équipe de soins.

L'admission et la période de transition

Bien que vous vous soyez préparé pour votre installation à Providence Manor, il y aura une période d'adaptation. Le personnel du foyer vous mettra aussi à l'aise que possible. Notre expert en santé spirituelle et le coordonnateur ou la coordonnatrice des admissions sont là pour vous aider, vous et votre famille, à faire cette transition. La présence amicale et l'aide des autres résidents et des familles sont particulièrement utiles durant cette période.

Diversité et inclusion sociale

Providence Manor s'engage à favoriser un environnement respectueux qui répond aux besoins variés de nos résidents en matière de soins et à leur diversité. Nous vous invitons et vous encourageons à partager avec nous tout renseignement susceptible de pouvoir nous guider dans les services qui vous sont offerts.

Nous aider à comprendre ce qui est important pour vous

Chacun établit ses objectifs en matière de soins de santé en fonction de ses valeurs et de ses convictions personnelles. Providence Care respecte la dignité de chaque personne et les choix qu'elle fait pour sa guérison et son rétablissement. Les discussions sur les objectifs concernant les choix de soins et de traitements aident l'équipe de soins de santé à élaborer des programmes de soins avec vous et à prendre en considération toutes les solutions possibles.

L'équipe de soins engagera la conversation avec vous à propos des soins que vous désirez recevoir et des souhaits exprimés à propos des éventuelles décisions à prendre ultérieurement à l'égard de vos soins. Vous pouvez choisir de faire participer vos proches à cette ou ces discussions. L'information recueillie sera consignée à votre dossier médical par un médecin. Si vous êtes incapable de parler en votre nom, votre mandataire spécial sera invité à participer à la discussion.

Les résidents qui ont rempli une **procuration relative au soin de la personne** et une **procuration relative aux biens** et ont mis par écrit leurs désirs concernant les choix relatifs à leurs soins sont priés de remettre ces documents à l'équipe de soins au moment de leur admission ou dès qu'ils auront été remplis.

Providence Manor fournit des services infirmiers et médicaux adaptés à ses ressources et aux besoins individuels des résidents. Le matériel nécessaire et un personnel compétent sont disponibles si une intervention est requise.

Planification préalable des soins

Il est important pour nous de pouvoir discuter avec vous de ce qui vous importe lorsque vous êtes résident de Providence Manor et, ainsi, de pouvoir veiller à ce que les soins que vous recevez soient conformes à vos valeurs, à vos convictions et à vos choix de vie. La discussion nous permet de veiller à ce que vous ayez désigné quelqu'un pour prendre des décisions en votre nom si vous n'étiez pas en mesure de le faire. Cette personne est votre **mandataire spécial**, qui peut être nommé dans un document de procuration. Nous voulons travailler en étroite collaboration avec cette personne pour le cas où vous seriez incapable de nous expliquer vos choix.

Les conversations sur la planification préalable des soins nous aident à connaître vos préférences en fait de soins et à savoir comment agir dans les

situations où vous êtes incapable de nous parler (par exemple en situation d'urgence médicale). Nous vous invitons à partager vos choix de soins et vos préférences avec nos médecins, notre personnel et votre mandataire spécial pour que nous puissions vous aider.

Informer Providence Manor de changements à vos renseignements personnels

Prévenez immédiatement le Bureau des services opérationnels ou l'infirmière responsable de la section accessible aux résidents de tout changement concernant votre procuration relative aux biens, votre procuration relative au soin de la personne et aux soins de santé, votre admissibilité à l'assurance-santé ou les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence.

Thérapie et mieux-être

Les **soins de réadaptation** forment une approche des soins aux résidents qui considère, fait ressortir et optimise vos capacités. L'équipe de soins travaille avec vous pour établir de petits objectifs et vous aider à conserver la santé, à participer aux décisions qui vous concernent et à rester aussi autonome que possible.

Un groupe de spécialistes en réadaptation est à même d'effectuer des évaluations spécialisées et à élaborer un programme thérapeutique qui peut améliorer les capacités des résidents et leur autonomie. Vous pouvez être renvoyés en **physiothérapie** par le médecin traitant responsable ou par l'infirmière

responsable de vos soins. Les résultats de l'évaluation sont examinés avec les membres de l'équipe de soins pour l'établissement d'objectifs et d'un programme de soins. Les programmes peuvent vous être offerts à votre chambre, dans la section accessible aux résidents ou au **Centre de mieux-être**, situé au niveau 2.

L'adjoint en réadaptation est chargé de proposer des exercices de base et des activités dans le cadre des programmes de la vie quotidienne, sous la direction du thérapeute.

Un **travailleur social** est disponible pour offrir un counseling psychosocial aux résidents et aux familles qui ont des problèmes d'adaptation ou besoin d'une intervention d'urgence et d'un counseling en période de deuil. Vous pouvez obtenir un renvoi en parlant à l'infirmière responsable de votre section accessible aux résidents.

Les services d'un **orthophoniste** peuvent être retenus par l'entremise du programme de soins à domicile et en milieu communautaire du Réseau local d'intégration des services de santé du Sud Est (anciennement le Centre d'accès aux soins communautaires) et peuvent aider à éliminer les problèmes de communication et de déglutition.

Pour obtenir un renvoi vers ces services, adressez vous à l'infirmière responsable.

Hygiène personnelle, baignoires et douches

Les résidents peuvent prendre un bain deux fois par semaine. Dans le cadre de la planification de vos soins, vous pouvez choisir la méthode de bain (baignoire,

douche ou toilette à l'éponge). Il y a des douches et des baignoires thérapeutiques dans chaque section accessible aux résidents. Les résidents peuvent prendre un bain plus souvent, au besoin.

Les résidents reçoivent des fournitures et du matériel pour l'hygiène et la toilette personnelles tels que lotions pour la peau, shampooing, savon, désodorisant, dentifrice, brosses à dents, gobelets à prothèses dentaires, nettoyants pour prothèses dentaires, papier de toilette, mouchoirs, brosses à cheveux, peignes, rasoirs, crème à raser et produits d'hygiène féminine.

Vous pouvez acheter vous-même vos produits si vous voulez une marque différente de ce qui est fourni par le ministère de la Santé. Soyez attentif à notre environnement à faible charge odorante.

Services dentaires : Une société indépendante fournit des services dentaires au foyer toutes les quatre à six semaines. Parlez à l'infirmière responsable de votre section accessible aux résidents pour prendre rendez-vous. Les honoraires de services dentaires sont en sus. Ils sont ajoutés au relevé mensuel des frais d'hébergement.

Les résidents voudront peut-être qu'un membre de leur famille soit présent durant les rendez-vous. Étiquetez tous vos articles, par exemple les prothèses dentaires et les étuis à prothèses dentaires, en y inscrivant votre nom et votre numéro de chambre

Soins des pieds : Tous les résidents ont une évaluation pour les soins des pieds peu après leur admission. Les soins de base

des pieds sont fournis par le personnel, au foyer. Si vous avez besoin de soins spécialisés des pieds, vous serez renvoyé à un podiatre visiteur. Les honoraires de soins spécialisés des pieds sont en sus. Ces honoraires sont ajoutés au relevé mensuel des frais d'hébergement.

Prévention des chutes

Les résidents sont évalués pour le risque de chute dans le cadre du programme de prévention des chutes de Providence Care. Si un résident est à haut risque de chute, l'équipe de soins veillera à ce que des mesures de sécurité supplémentaires soient mises en place.

Services médicaux

En attendant l'approbation de privilèges par le vice président des soins de longue durée et directeur médical, vous pouvez garder votre médecin de famille ou choisir d'être confié aux soins du directeur médical du foyer ou de l'un de nos médecins traitants.

Dans le cadre des soins centrés sur la personne offerts à Providence Manor, **les radiographies, les services de laboratoire et les cardiogrammes** sont offerts au foyer lorsqu'ils sont prescrits par un médecin traitant. Ces services sont offerts par des fournisseurs de services externes. Si les services ne peuvent pas être offerts au foyer, un renvoi vers un service externe sera effectué.

Les résidents sont transférés vers un hôpital de soins actifs si leur état le justifie. Si un résident est incapable de prendre ses décisions lui-même, son mandataire spécial est informé qu'un transfert est nécessaire.

Rendez-vous à l'extérieur du foyer

Informez l'infirmière responsable avant l'admission si vous avez des rendez-vous qui sont prévus, pour que l'on puisse coordonner le transport et, au besoin, les services d'un accompagnateur bénévole. Après l'admission, c'est le personnel, en consultation avec vous-même et votre procureur au soin de la personne, qui prend les rendez-vous. Nous vous encourageons à demander l'aide de votre famille pour vos rendez-vous. Quand la famille n'est pas disponible, l'infirmière responsable demande un accompagnateur bénévole pour les résidents qui ont besoin d'aide. Notez que nous avons un nombre très limité de bénévoles pour accompagner les résidents à leurs rendez-vous.

Si vous devez vous présenter à des rendez-vous ou recevoir des soins à l'extérieur de Providence Manor, demandez des explications et des instructions écrites sur vos soins et vos médicaments.

Santé spirituelle

Le service de santé spirituelle de Providence Manor vous offre, à vous et à vos proches, des soins fondés sur la compassion, sachant que vos besoins sont d'ordre spirituel, affectif, physique et social. Le spécialiste en santé spirituelle appuie chaque personne et respecte ses convictions, ses valeurs et ses traditions. Une discussion avec notre spécialiste en santé spirituelle peut vous aider, vous ou votre famille, à aborder de nombreux sujets, par exemple : le sens et l'utilité de la vie; les expériences liées à une perte;

les incertitudes quant aux changements dans votre vie et dans vos relations; les craintes, les doutes et la solitude; les incertitudes face à vos croyances et à vos valeurs; elle peut vous aider à prendre des décisions concernant vos soins.

Durant votre conversation initiale avec le personnel chargé de la santé spirituelle, vous serez invité à parler de pratiques religieuses qui sont importantes pour vous. Nous vous aiderons à maintenir ces liens importants avec votre foi.

Le spécialiste en santé spirituelle peut vous aider, vous et votre famille, à avoir des discussions sur l'incidence que vos valeurs et vos convictions peuvent avoir sur vos programmes de soins préalables.

Si vous avez des besoins particuliers, le spécialiste en santé spirituelle peut prendre contact avec des représentants de votre confession religieuse ou de votre groupe confessionnel.

Pour prendre contact avec le spécialiste en santé spirituelle :

- > parlez avec le spécialiste en santé spirituelle lorsque vous visiterez votre section accessible aux résidents;
- > demandez à un membre du personnel de votre section accessible aux résidents de vous faire faire une visite;
- > appelez le bureau de santé spirituelle, poste 3128;
- > rendez-vous au bureau de santé spirituelle, situé au niveau 2.

Services religieux

Providence Manor tient des services religieux toute la semaine. Les détails sont affichés dans votre section accessible aux résidents et à l'extérieur de la chapelle Our Mother of Sorrows :

- > **messe catholique romaine** – tous les dimanches à 10 h et du mardi au vendredi à 11 h 15 à la chapelle Our Mother of Sorrows;
- > **communion de l'Église anglicane** – le premier et le troisième mardi du mois à 14 h, à la chapelle Our Mother of Sorrows Chapel;
- > **communion de l'Église unie** – le dernier jeudi du mois à 10 h (s'adresser au Bureau de l'accueil pour connaître le lieu du service).

Les ministres du culte et les visiteurs de votre groupe confessionnel sont encouragés à venir vous rendre visite. Nous vous rappelons qu'ils doivent signer le registre au Bureau de l'accueil.

Programmes de loisirs

Notre équipe de loisirs se concentre sur l'amélioration de la qualité de vie pour tous les résidents en leur offrant un éventail de possibilités de loisirs valables. L'accent est mis sur les fonctions physiques, affectives, sociales et cognitives. Les résidents ont de nombreuses possibilités de participer à des programmes qui correspondent à leur intérêt et à leur capacité. Nous offrons des programmes pour des groupes nombreux, pour de petits groupes et également des programmes individuels, ainsi que des sorties dans la collectivité.

Les programmes de loisirs sont offerts tous les jours de la semaine, y compris le soir et la fin de semaine.

Nous vous encourageons, ainsi que vos amis et votre famille, à participer et à assister aux programmes offerts par l'entremise du foyer. Vous pouvez donner votre avis sur les programmes lors de la réunion bimensuelle du comité consultatif sur l'alimentation et les activités et également en communiquant avec le coordonnateur ou la coordonnatrice des loisirs. Un calendrier d'activités mensuel vous est fourni. Le calendrier comprend le divertissement musical, les événements spéciaux et les journées thématiques organisés au foyer. Les activités quotidiennes sont affichées sur les tableaux blancs dans chaque section accessible aux résidents.

Le personnel responsable des loisirs utilise un système d'enregistrement électronique pour veiller à ce que les activités répondent aux besoins et aux intérêts des résidents, surveiller l'assiduité et les objectifs de chaque résident en matière de loisirs.

Services bénévoles

Notre équipe de bénévoles est composée de personnes dévouées et bienveillantes. Chaque bénévole reçoit une orientation et une formation et est accueilli au sein de notre foyer pour favoriser la prestation des nombreux programmes et services qui y sont offerts. Pour de plus amples renseignements sur nos bénévoles et leur rôle au foyer ou pour demander à devenir bénévole, communiquez avec le coordonnateur ou la coordonnatrice des services de bénévoles, poste 3160.

Congés de Providence Manor

Nous vous encourageons à faire des sorties pour la journée avec parents et amis. Remplissez la feuille « Arrivées et départs » située près du poste de soins infirmiers de chaque section accessible aux résidents. Ceci permet à l'équipe de soins de savoir quand vous partez, avec qui, ainsi que l'heure prévue de votre retour. Vous pouvez partir en **congé occasionnel** entre minuit un samedi et minuit le dimanche suivant, pourvu que la durée totale de l'absence occasionnelle au cours de cette période ne dépasse pas 48 heures. Il est important de prévenir l'infirmière responsable pour que les médicaments et les fournitures soient mis à votre disposition et pour veiller à ce que les soins habituels, y compris les techniques de transfert sûres et appropriées, puissent être révisés.

Une période de **vacances** de 21 jours par une année civile (du 1er janvier au 31 décembre) vous est offerte.

La responsabilité des soins des résidents durant les congés occasionnels et les vacances repose sur une personne que le directeur des soins estime capable d'assumer. La personne désignée doit avoir 19 ans ou plus et attester qu'elle fournira les soins appropriés au résident selon les consignes du personnel infirmier.

La personne désignée doit prévenir l'infirmière responsable si le résident est admis à l'hôpital durant son congé.

Reportez-vous à votre entente relative à l'hébergement pour de plus amples renseignements sur les congés approuvés.

06 Notre *approche des soins*

Partenaires attentifs à vos soins

En collaborant avec vous et votre famille, Providence Manor fera un travail d'équipe pour que votre expérience des soins soit du meilleur niveau possible. Dans le droit fil de notre *approche des soins* (axée sur le rétablissement et centrée sur la personne), il est important pour nous que vous soyez informé et que vous participiez de près à vos soins.

À Providence Manor, nous vous encourageons :

- à parler ouvertement des questions ou des sujets qui vous préoccupent;
- à vous renseigner sur votre état et sur votre programme de soins;
- à participer aux décisions concernant vos soins de santé et à travailler avec votre équipe de soins;
- à partager vos antécédents médicaux ainsi que vos tout derniers renseignements médicaux avec vos fournisseurs de soins de santé. Ne présumez pas que tout le monde sait tout sur vous;
- à connaître vos médicaments;
- à participer aux traitements appropriés qui sont propices à votre santé et à votre mieux-être;
- à demander l'aide d'un membre de la famille ou d'un ami digne de confiance. Assurez-vous que cette personne comprend vos préférences et vos désirs concernant vos soins, y compris la réanimation et le maintien des fonctions vitales.

Votre équipe de soins

La philosophie de Providence Care, qui repose sur la collaboration professionnelle, fait intervenir une équipe de soins interprofessionnelle qui comprend vous-même, le résident, et votre famille. À Providence Manor, votre opinion est importante et respectée.

Providence Care est un centre d'éducation, d'enseignement et de recherche sur la santé. À Providence Manor, vous recevrez des soins d'une équipe de fournisseurs spécialisés et compétents. Les équipes de soins comprennent des médecins, du personnel infirmier et du personnel paramédical, des étudiants et des résidents en médecine, des apprenants et des chercheurs. Nous vous remercions de travailler avec nous pour fournir à la prochaine génération de professionnels de la santé des occasions d'apprendre et d'acquérir de l'expérience.

Soins infirmiers

Le personnel infirmier fournit des soins holistiques éclairés et fondés sur la compassion qui favorisent le bien être physique, psychologique, spirituel et social de chaque résident. Un modèle de soins de réadaptation est utilisé à Providence Manor. Ainsi, les résidents sont encouragés à atteindre et à maintenir le plus haut degré d'autonomie possible. Le personnel infirmier vous aide, comme le veut le règlement, si les activités de la vie quotidienne vous posent des difficultés.

Pour les résidents qui ont besoin de soins complets, tout est fait pour répondre aux besoins uniques de chacun. Le personnel utilise une variété de méthodes pour gérer la douleur et mettre les résidents aussi à l'aise que possible.

Quand recouvrer la santé n'est plus possible, le confort et les soins sont au cœur de notre démarche. Les soins permettent un plus vaste domaine d'intervention, ils dépassent le diagnostic médical et la façade de la maladie et communiquent clairement un sens et une compréhension de la personne entière.

Des infirmières autorisées, des infirmières auxiliaires autorisées et des préposés aux services de soutien personnel sont de garde 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Nous vous encourageons, vous et les membres de la famille, à discuter de vos inquiétudes avec le personnel infirmier.

Une conférence sur les soins avec vous, votre famille et les membres de l'équipe de soins interdisciplinaire est prévue dans les six semaines suivant votre admission et annuellement pour discuter du programme de soins et aborder toute question. Vous et votre famille pouvez demander une conférence sur les soins à tout moment en communiquant avec l'infirmière responsable de la section accessible aux résidents.

Déclaration des valeurs des résidents

Notre Déclaration des valeurs des résidents reflète l'engagement de Providence Care à traiter toutes les personnes avec **respect, dignité et compassion**. Pour lire le texte intégral de la Déclaration des valeurs des patients, des clients et des résidents, visitez le site ProvidenceCare.ca.

La Déclaration des valeurs des résidents s'ajoute à la Déclaration des droits des résidents.

Protection de la vie privée

La Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS) exige que toute personne fournissant des services de santé protège les renseignements personnels sur la santé du résident. Dans le cadre du programme de protection de la vie privée de Providence Care, nous avons une **déclaration relative à la protection de la vie privée et deux pratiques mixtes sur les avis de protection de la vie privée**.

Pour en savoir davantage sur nos pratiques de protection de la vie privée, y compris l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sur la santé, vous pouvez visiter notre site Web, à ProvidenceCare.ca.

De plus, si vous avez des questions ou des préoccupations, vous pouvez communiquer avec l'agent de protection de la vie privée, au 613-544-4900, poste 53432.

Éthique de la santé

Vos valeurs, votre sens moral et vos convictions personnelles conditionnent les décisions que vous prenez au sujet de votre santé et de vos soins. Il y aura des moments où vous et votre famille serez dans l'incertitude ou aurez des opinions divergentes sur vos choix en matière de soins, vos objectifs et vos décisions et leur degré de correspondance à vos convictions et à vos valeurs. Les consultations sur l'éthique de la santé peuvent vous aider, vous, votre famille et vos équipes de soins, à discuter des choix qui s'offrent à vous et à prendre des décisions fondées sur vos convictions, vos désirs et vos valeurs. Les décisions se prennent dans le cadre de discussions ouvertes et encourageantes.

Le directeur ou la directrice de la santé spirituelle, de la mission et de l'éthique est à votre disposition et vous propose des consultations confidentielles, à vous-même ainsi qu'aux membres de votre famille ou aux membres de votre cercle d'amis qui ont des questions d'ordre éthique ou qui doivent faire des choix difficiles en matière de soins. Le *Guide d'éthique de la santé* publié par l'Alliance catholique canadienne de la santé contient des conseils sur la prise de décisions et vous pouvez vous le procurer au foyer ou en ligne, à www.chac.ca.

Pour obtenir des renseignements ou des ressources supplémentaires ou pour demander une consultation, appelez le 613-544-4900, poste 53383.

Aide médicale à mourir

Providence Care s'engage à fournir des soins palliatifs et de fin de vie de qualité, ainsi qu'un soutien empreint de compassion aux personnes mourantes et à leur famille, à tous les stades qui précèdent la mort. Ceci inclut des soins adaptés aux besoins physiques, affectifs, sociaux et spirituels des personnes mourantes et de leur famille, ainsi que des services efficaces et opportuns de gestion de la douleur tels qu'énoncés dans le *Guide de l'éthique de la santé*, une ressource déontologique fondamentale utilisée par Providence Care et par tous les organismes catholiques de soins de santé au Canada.

En tant que fournisseur catholique de soins de santé, Providence Care ne fournit ni n'autorise en aucun cas l'aide médicale à mourir (mort avec l'aide d'un médecin, aide au suicide ou euthanasie volontaire) à Providence Manor.



07 Votre sécurité

À Providence Manor, tout le monde, y compris les résidents, les visiteurs, le personnel, les médecins et les bénévoles, contribue à maintenir la sécurité de notre établissement. Nos équipes de soins et le personnel de soutien travaillent en continu pour fournir un environnement sécuritaire.

Providence Manor observe des pratiques rigoureuses de lutte contre les infections et assure l'utilisation adéquate du matériel, la prévention des incidents et une formation pour la prévention des blessures.

Identification des résidents pour les soins et les médicaments

L'utilisation d'identifiants individuels pour confirmer que vous recevez l'intervention ou le service qui vous est destiné peut prévenir des incidents néfastes tels que l'atteinte à la vie privée, les réactions allergiques, les erreurs de médicaments et des interventions sur la mauvaise personne.

Les identifiants individuels sont, entre autres, le nom complet du résident, sa date de naissance, un numéro d'identification personnel ou une photo authentique. Quand le membre de l'équipe de soins sait qui vous êtes, un identifiant individuel peut être la reconnaissance faciale.

L'identification des résidents se fait en partenariat avec ceux-ci et avec leur famille en expliquant la raison de cette importante mesure de sécurité et en leur demandant leurs identifiants, p. ex., « Quel est votre nom? »

Quand les résidents et les familles sont incapables de fournir ce renseignement, d'autres exemples d'identifiants peuvent inclure le dossier de santé, une pièce d'identité délivrée par le gouvernement et une photo.

Lavez vous les mains chaque fois que:

- › Vous entrez dans la chambre d'un résident ou en sortez;
- › vous entrez dans une salle de toilette ou en sortez;
- › vous entrez dans une section accessible aux résidents ou en sortez;
- › entrez au foyer et en sortez;
- › vous vous mouchez, toussiez ou éternuez;
- › vous vous préparez à manger ou à boire;
- › vous finissez de manger ou de boire;
- › vous manipulez des objets potentiellement contaminés tels qu'une sonnette d'appel, un téléphone ou une télécommande;
- › vous êtes au contact d'une autre personne, particulièrement si elle est malade.

Contrôle des infections

La chose la plus importante à faire pour prévenir l'infection est de se laver les mains régulièrement. Il y a une distributrice d'assainissant pour les mains à l'intérieur ou à l'entrée de chaque chambre à coucher. Nous encourageons les résidents et les visiteurs à demander au personnel, aux médecins et aux bénévoles s'ils se sont lavé les mains.

Aidez à limiter la propagation de microbes :

- en demandant à la famille et aux visiteurs de NE PAS venir à Providence Manor s'ils sont malades (p. ex., s'ils ont de la fièvre, de la toux, des vomissements ou de la diarrhée);
- en vous faisant vacciner contre la grippe : les vaccins contre la grippe vous sont offerts à l'automne; nous encourageons les visiteurs à se faire vacciner contre la grippe si ce vaccin est offert en milieu communautaire.

Éclosions dans les sections accessibles aux résidents

Il arrive qu'à l'occasion une éclosion se déclare dans une section accessible aux résidents du foyer. Cela se produit quand un certain nombre de personnes sont touchées par la même infection. En pareils cas, notre équipe de prévention et de contrôle des infections travaille avec les équipes de soins pour favoriser le rétablissement des résidents touchés et empêcher la

propagation de l'infection. Il se peut qu'on vous demande de rester dans votre chambre jusqu'à ce que vous soyez rétabli et qu'on demande aux visiteurs de porter un masque, une blouse et des gants quand ils entrent dans la chambre d'un résident. Dans certains cas, les visiteurs sont invités à envisager de reporter leur visite.

Les visiteurs qui ne sont pas bien ou qui ont été malades récemment sont priés de remettre leur visite à plus tard.

En cas d'éclosion, chaque chambre à coucher sera approvisionnée en linge propre et en équipement de protection individuelle (EPI) pour le contrôle des infections.

Procédures d'urgence

En situation d'urgence, un code d'urgence sera annoncé. Soyez attentif à l'annonce et suivez les directives qui vous sont données. Le personnel et les médecins sont formés pour répondre aux codes d'urgence.

Services de protection (sécurité)

Le personnel des services de protection vient régulièrement sur place faire une marche sur le périmètre du foyer et à l'intérieur. Ces employés fournissent également des services de sécurité au foyer lorsque nécessaire.

En situation d'urgence, faites le 4444 à n'importe quel téléphone interne, précisez l'endroit où vous êtes et décrivez la nature de votre urgence.

08 Relations avec les résidents et les familles

À Providence Care, vos observations et votre participation sont importantes pour nous. Nous croyons que toute observation concernant nos soins et nos services sont l'occasion pour nous d'améliorer les méthodes, les soins et les services de Providence Care.

Compliments et plaintes

Vos observations et votre participation sont importantes pour nous. Providence Manor facilite un processus entièrement confidentiel pour vous permettre de formuler des compliments ou des plaintes sur la qualité des soins et des services. Si vous avez une préoccupation ou que vous souhaitez formuler un compliment ou un commentaire, nous voulons savoir.

Bien que nous vous encourageons à parler d'abord à l'infirmière responsable de votre section accessible aux résidents, vous pouvez également :

- parler au directeur ou à la directrice des soins ou à son adjoint ou adjointe;
- communiquer avec notre coordonnateur ou coordonnatrice des relations avec les patients, les clients les résidents et les familles, par téléphone au 1-844-849-9166 ou par courriel à wecare@providencecare.ca.
- remplir le formulaire *Votre opinion compte pour nous* pour les compliments et les plaintes, accessible en ligne à ProvidenceCare.ca, à l'accueil ou auprès d'un membre de votre équipe de soins.

Toutes les préoccupations et les plaintes seront reconnues, feront l'objet d'une enquête et d'un rapport et seront résolues conformément à la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée. Pour en savoir davantage, visitez le site du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, à www.ontario.ca/page/long-term-care-home-complaint-process. Pour signaler une plainte urgente à la Ligne Action des Soins de longue durée, composez le 1-866-434-0144.

Sondage sur la satisfaction

Durant votre séjour à Providence Manor, vous recevrez peut être un sondage sur la satisfaction par la poste ou par courriel. Vos commentaires nous aident à apporter des améliorations à la qualité des soins et du service que nous offrons.

Conseil des résidents

Le conseil des résidents fait valoir les besoins et les désirs des résidents et travaille avec l'administration pour améliorer la qualité de vie de ces personnes en identifiant les problèmes et en collaborant à l'élaboration de solutions. Le conseil des résidents s'efforce de maintenir les valeurs sociales, culturelles et spirituelles que les résidents ont à cœur par tradition (adaptation des actes constitutifs et du mandat de Providence Manor, 2002).

Les résidents élisent les membres du conseil chaque année.

Les réunions se tiennent mensuellement dans la salle McKinley, niveau 2, et sont ouvertes à tous les résidents. Le procès verbal des réunions est affiché au babillard dans la section accessible aux résidents.

Conseil des familles : Family Connections

Family Connections est le nom du conseil des familles de Providence Manor. Organisme autonome reconnu par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le conseil fournit de l'information à la famille et aux amis des résidents pour les tenir informés et reliés au foyer. Par la communication, l'éducation et la défense des droits, le conseil des familles travaille en tant que groupe pour offrir un soutien à ses membres et aux résidents du foyer.

Pour recevoir de l'information de Family Connections, remplissez un formulaire au Bureau de l'accueil, visitez ProvidenceCare.ca, ou envoyez un courriel à familycc@providencecare.ca.

Partenaires avec un vécu

Providence Care attache de l'importance au rôle crucial que jouent les résidents, les patients, les clients et les familles dans les soins qui leur sont fournis. Nous croyons qu'en amenant les résidents, les patients, les clients et les familles à s'impliquer entièrement dans leurs soins de santé, nous sommes

mieux à même de répondre à leurs besoins physiques, affectifs, sociaux et spirituels. Nous croyons qu'en incluant la perspective du résident, du patient, du client et de la famille dans tout ce que nous faisons, nous traitons les personnes que nous servons avec respect, dignité et compassion et nous améliorons la qualité et la sécurité des soins qu'elles reçoivent.

Les partenaires qui ont un vécu à Providence Care sont des personnes qui ont vécu une expérience en tant que résident, patient, client ou membre de la famille et qui travaillent avec notre personnel pour fournir leur perspective sur les initiatives, les projets ou les changements que nous projetons.

Pour en savoir davantage ou pour demander à devenir partenaire avec un vécu à Providence Care, visitez notre site web, à ProvidenceCare.ca.

Équipes chargées de la qualité dans l'initiative Priorité aux résidents

Dans le cadre de notre engagement envers la qualité des soins aux résidents, Providence Manor a une équipe chargée de la qualité dans l'initiative Priorité aux résidents qui réunit du personnel clinique, des membres de la direction et des ressources pour les services internes. Cette équipe travaille pour élaborer et mettre en œuvre des initiatives d'amélioration de la qualité et de sécurité des résidents qui seront bienfaitrices pour nos résidents, pour les familles et pour notre personnel. Des stratégies d'amélioration de la qualité sont choisies en partenariat avec les résidents et les familles et intégrées dans le Plan d'amélioration de la qualité.

Téléphone : 613-549-4164 **(aide vocale):** 613-548-7222

Description	Poste
Administrateur, adjoint à l'administrateur	3121 et 3123
Admissions	3122
Amélioration de la qualité	3150
Buanderie (étiquetage)	3154
Bureau des services d'alimentation et de nutrition	3113
Bureau des services infirmiers – Montreal 3	3138
Bureau des services infirmiers – Montreal 4	3105
Bureau des services infirmiers – Montreal 5	3109
Bureau des services infirmiers – Sydenham 3	3143
Bureau des services infirmiers – Sydenham 4	3147
Bureau des services infirmiers – Sydenham 5	3152
Bureau des services opérationnels, commis à la comptabilité	3172 et 3120
Boutique de cadeaux	3176
Conseil des familles	3575
Coordonnateur des loisirs et des services de bénévoles	3160
Diététiste	3114
Directeur des soins et directeur adjoint des soins	3188 et 3171
Foundation des Hôpitaux Universitaires de Kingston	613-549-5452
Infirmière autorisée	Faites le zéro (0) et demandez à parler à l'infirmière autorisée.
Infirmière autorisée (après les heures normales)	Ne quittez pas. Nous allons transférer votre appel.
Infirmière praticienne	3232
Le café et le pub Archangel Arms	3176
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée – Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité	1-866-434-0144
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée – Inspecteur de service	1-877-779-5559
Physiothérapie	3229
Programmes de loisirs	3190
Relations avec les patients, les clients, les résidents et les familles	1-844-849-9166
Salon de coiffure	3115
Santé au travail (contrôle des infections)	3166
Santé spirituelle	3128
Service de l'entretien	3153
Superviseur des services d'alimentation	3155



FONDATION DES HÔPITAUX
UNIVERSITAIRES DE KINGSTON

DES GENS EXTRAORDINAIRES. DES SOINS INNOVANTS.

Redonner?

Souvent, les résidents, leur famille et leurs amis souhaitent faire un don ou un legs. Pour plus de renseignements, communiquez avec la Fondation des Hôpitaux Universitaires de Kingston :

613-549-5452 | uhkf.ca

Providence
Care

Providence Manor
275, rue Sydenham
Kingston (Ontario) K7K 1G7

Téléphone : 613-549-4164
(aide vocale) : 613-548-7222

Courriel : info@providencecare.ca

ProvidenceCare.ca



plus que des
soins de **santé**.

Supporté par
 **Ontario**
South East Local Health
Integration Network
Réseau local d'intégration
des services de santé
du Sud-Est