



Guide d'accueil et d'admission des résidents Au CHSLD Manoir Harwood

Un milieu de vie adapté et qui évolue selon
les besoins de notre clientèle

170 rue Boileau, Vaudreuil-Dorion (Québec) J7V 8A3

Téléphone : 450-424-6458

Télécopieur : 450-424-2074

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Table des matières

1) Mot de bienvenue	3
2) Notre histoire	4
3) Notre vision.....	6
4) Nos valeurs.....	7
5) Notre mission	7
6) Philosophie d’approche.....	8
8) Milieu de vie	10
9) Membres du personnel.....	12
10) Vie quotidienne.....	15
11) Procédure des plaintes	20
12) Comité des usagers	22
13) Zoothérapie et animaux de compagnie.....	23
13) Bénévolat	23
14) Nos coordonnées.....	24
Annexe I Aide-mémoire.. ..	25
Annexe II Loi anti-tabac	29

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Mot de bienvenue

Cher résident,

Chère famille,

Il nous fait plaisir de vous accueillir au CHSLD Manoir Harwood. Nous sommes heureux de pouvoir vous présenter notre éventail de services afin de vous informer sur votre nouveau milieu de vie.

La lecture du manuel du nouveau résident devrait vous permettre de découvrir notre mission, notre vision, notre philosophie, nos valeurs, nos services, notre procédure d'examen des plaintes, notre comité des usagers, notre comité du milieu de vie et nos bénévoles.

C'est à partir de vos besoins et de vos attentes qu'une alliance s'établit avec le personnel.

Nous souhaitons que votre nouveau milieu de vie soit à la hauteur de vos attentes, sain et stimulant, riche de contacts humains et qu'il contribue à votre santé et votre épanouissement.

Respectueusement vôtre,

Jean-François Blanchard
Directeur général

Oxana Popova
Responsable soins infirmiers

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Notre histoire

Le CHSLD Manoir Harwood situé au 170 rue Boileau à Vaudreuil-Dorion est un centre d'hébergement privé et de soins de longue durée, fondé en 1989 par Me Claude Blanchard.

Plus tard Denyse Perron Blanchard et Jean-François Blanchard se sont joints à l'entreprise.

Le CHSLD Manoir Harwood a pour mission première de contribuer à la santé et à l'épanouissement de nos aînés, et ce depuis sa création.

L'établissement est accrédité et reconnu par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec et par le CISSS de la Montérégie Ouest.

Le centre s'est d'ailleurs vu remettre un permis CHSLD Privé par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux et une accréditation dont peu de centres privés sont détenteurs.

L'établissement est accrédité par le Conseil Québécois d'Agrément depuis novembre 2013. Notre accréditation a été renouvelée en février 2018 jusqu'en février 2023. Cette accréditation reconnaît la qualité de notre organisation.

Au CHSLD Manoir Harwood le résident est chez lui, il est considéré comme une personne à part entière ayant besoin d'assistance, de soins, de protection, d'écoute et d'attention pour continuer à s'épanouir et à vivre en harmonie. La direction et le personnel sont heureux d'accueillir les résidents dans une ambiance familiale, saine, stimulante et enthousiaste qui répond parfaitement à leurs attentes et à leurs besoins.

L'intimité et la vie privée des résidents sont également une préoccupation importante au CHSLD Manoir Harwood.

Tout est mis en place afin que les résidents puissent recevoir des visiteurs en toute tranquillité. Comme chaque personne est unique, nous nous engageons à respecter les goûts, la culture et les habitudes de vie de chacun de nos résidents. La résidence a une capacité maximale de 57 lits. Le résident peut personnaliser sa chambre et s'y sentir chez lui.

En effet, tous les membres du personnel du CHSLD Manoir Harwood, la direction, le personnel administratif, les médecins, la responsable des soins infirmiers, les infirmiers(ières) auxiliaires, les préposé(e)s aux bénéficiaires, les intervenants de la cuisine, de l'entretien et des loisirs, n'ont qu'un seul désir : voir des résidents joyeux et souriants. Ainsi, on ne lésine pas sur les

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

moyens afin d'offrir un milieu de vie adapté ; des services de réadaptation, psychosociaux, pharmaceutiques (un pharmacien est à la disposition du Manoir puisque l'établissement gère l'achat et la distribution des médicaments aux résidents) et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie. Avec l'appui de tout son personnel et de la collaboration du comité des usagers, un climat de confiance est établi au CHSLD Manoir Harwood.

En plus de nombreuses activités, les résidents peuvent avoir accès à plusieurs services sur place : salon de coiffure, un service de soins des pieds et un service de buanderie. Une célébration religieuse est aussi offerte chaque semaine.

En constante évolution, le CHSLD Manoir Harwood est en fait un milieu de vie adapté qui évolue selon les besoins de sa clientèle. Les membres du personnel ont tous à cœur le bien-être de chacun des résidents. Par leur dévouement, leur compréhension, leur écoute, leur patience et leur générosité, ceux-ci offrent aux résidents du CHSLD Manoir Harwood un établissement où il fait bon vivre, et ce, année après année.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Notre vision

Notre vision en ressources d'hébergement et de soins de longue durée nous indique ce vers quoi nous devrions tendre dans les prochaines années :

1. Notre ressource d'hébergement et de soins de longue durée dessert des personnes en perte d'autonomie qui nécessitent un milieu de vie substitut de façon temporaire ou permanente.
2. La personne en perte d'autonomie choisit son milieu de vie et son offre de services en autant que cela corresponde bien à ses besoins et que sa sécurité soit assurée.
3. Le centre de santé et de services sociaux a développé des partenariats qui permettent d'élargir l'éventail des services.
4. Les ressources d'hébergement et de soins de longue durée sont de taille familiale ; celles qui sont de grande taille sont réaménagées en unités de petite taille se rapprochant du milieu familial.
5. L'approche axée sur le milieu de vie est développée dans notre milieu.
6. L'expertise en soins de longue durée est accessible dans notre milieu de vie.
7. Notre expertise en hébergement et soins de longue durée se développe par le travail en équipe interdisciplinaire et par des alliances avec les partenaires, les milieux universitaires et de recherche.
8. Notre ressource d'hébergement et de soins de longue durée s'efforce d'offrir un aménagement physique adapté aux besoins de la clientèle et possède l'équipement clinique et informationnel nécessaire.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Nos valeurs

Le respect au cœur de nos préoccupations

- Communications;
- Engagement, imputabilité et reconnaissance;
- Qualité et innovation;
- Respect;
- Travail d'équipe.

On verra à organiser le milieu de vie de telle sorte que les interactions entre les résidents et le personnel soient les plus positives possibles.

La qualité de vie qu'on retrouvera dans notre établissement se retrouvera autant chez les résidents que chez les intervenants, en donnant priorité à celle du résident.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Notre mission

Longue durée

La mission d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée est d'offrir de façon temporaire ou permanente un milieu de vie adapté, des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de réadaptation, psychosociaux, infirmiers, pharmaceutiques et médicaux aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le soutien de leur entourage.

À cette fin, notre établissement reçoit, sur référence des travailleurs sociaux du CLSC de Vaudreuil-Soulanges, les personnes qui requièrent de tels services, veille à ce que leurs besoins soient évalués périodiquement et à ce que les services requis leurs soient offerts à l'intérieur de ses installations.

Notre établissement « Le CHSLD Manoir Harwood » détient un permis, du Ministère de la Santé et des Services Sociaux, de Centre hébergement et de soins de longue durée privé conventionné.

Philosophie d'approche

Le personnel du CHSLD Manoir Harwood vise à créer un milieu de vie accueillant chaleureux où chacun des résidents est respecté dans son intégralité.

Le personnel considère le résident comme une personne à part entière ayant besoin d'assistance, de soins, d'écoute et d'attention pour continuer à s'épanouir et bien vivre.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Le personnel, dans ses relations avec les résidents, doit leur accorder le même traitement, la même sollicitude, les mêmes égards, le même respect que ce que l'on voudrait pour nous-même et les nôtres, en situation identique.

Les relations du personnel avec les résidents doivent, en tout temps et sans exception, être marquées du sceau de la courtoisie, de la politesse, de la douceur et de l'amabilité. Nous sommes au service du résident et non le contraire.

L'autonomie du résident est vitale et il est de notre responsabilité de la conserver et de l'encourager. Notre rôle de suppléance est exercé en harmonie avec les besoins du résident. Nous devons tenter de rendre le résident responsable de sa vie, l'aider à se maintenir actif tout en visant un haut niveau de bien-être. Les résidents hébergés sont en perte d'autonomie, mais nous devons garder en mémoire qu'ils ont des capacités restreintes et nous nous devons de bien évaluer ces dernières. Nous devons connaître les besoins des résidents et suppléer à leurs difficultés et non faire à leur place.

D'emblée, les valeurs guidant les interventions, la gestion, la dispensation de services dans notre établissement sont :

- Le respect de l'autonomie et l'expression du résident;
- La participation du résident;
- La dignité et l'intégrité du résident;
- La reconnaissance de l'importance des liens avec la famille et les proches;
- L'humanisation des services;
- L'actualisation de ses capacités et compétences;
- Le respect de la confidentialité des informations;
- La protection du résident.

On verra à organiser le milieu de vie de telle sorte que les interactions entre les résidents et le personnel soient les plus positives possibles.

La qualité de vie qu'on retrouvera dans notre établissement se retrouvera autant chez les résidents que chez les intervenants, en donnant priorité à celle du résident

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Notre mission et notre philosophie s'actualisent selon douze principes :

- Le résident est notre raison d'être. Le milieu de vie doit être aménagé et organisé pour l'accompagner selon ses besoins en tenant compte de ses capacités mais également de ses ressources.
- Nous reconnaissons que le vieillissement est une étape de la vie. Tous les efforts de l'organisation sont conjugués pour permettre à chaque résident de se réaliser et de s'épanouir.
- Le résident a droit d'exercer des choix dans toutes les activités de la vie quotidienne.
- Le résident a droit au respect et à la dignité en tout temps, peu importe son état de santé.
- Le résident et sa famille ont droit à toute notre attention.
- Le résident a droit à une vie privée. Sa chambre est un lieu privé. Elle peut être aménagée selon les goûts du résident tout en tenant compte de l'espace disponible.
- Le résident a droit à l'expression de son individualité, sa sexualité, sa pratique religieuse, sa langue et ses opinions dans le respect des droits des autres. Il a le droit de participer à la vie politique et sociale de sa communauté.
- Le résident a le droit d'avoir accès à l'information, tant en ce qui concerne sa vie personnelle et son état de santé, que sa vie culturelle, politique, sociale et économique.
- Le résident a droit à la confidentialité de tout ce qui concerne sa vie.
- Le résident a droit à un environnement sécuritaire.
- Le résident a droit à un milieu de vie convivial qui se rapproche le plus de la vie à domicile.
- Nous reconnaissons que chaque engagement que nous prenons, qu'il soit verbal ou écrit, doit être respecté.

Milieu de vie

Le contexte « milieu de vie » est né de notre volonté de reconnaître que le résident est chez-lui et non chez-nous.

Notre raison d'être est de créer un milieu de vie où le résident se sent « chez-lui » et est valorisé comme membre de la collectivité. Pour ce faire, nous devons continuellement être à l'écoute des résidents et de leur famille, les respecter et adapter une approche personnalisée dans l'ensemble de nos actions et de nos décisions quotidiennes.

La responsable du milieu de vie du CHSLD Manoir Harwood :

La responsable du milieu de vie voit à l'ensemble des activités de votre unité de vie.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Un milieu de vie peut se définir à l'aide de trois composantes : la composante humaine, la composante organisationnelle et la composante environnementale.

Composante humaine

- Avoir une vision globale de la personne.
- Reconnaître que la personne est unique en tenant compte de ses goûts, de sa culture et de ses habitudes de vie.
- Rendre disponible l'aide spirituelle et psychologique.
- Respecter les choix et les décisions du résident.
- Informer adéquatement le résident.
- Reconnaître que le résident a besoin d'être accompagné davantage que d'être pris en charge.
- Respecter l'intimité et la vie privée.
- Reconnaître le rôle essentiel de la famille et des proches.

Composante organisationnelle

- Impliquer le comité des usagers dans les décisions.
- Écouter attentivement le résident afin de prévenir toutes formes de violence.
- Offrir un programme d'activités variées.
- S'assurer du savoir, du savoir-être et du savoir-faire des intervenants.
- Utiliser le potentiel des intervenants dans la recherche de solutions et dans la prise de décision

Composante environnementale

- Permettre au résident de disposer d'un chez-lui respectable.
- Offrir des équipements pour compenser les pertes progressives d'autonomie.
- Favoriser l'intimité et la venue de visiteurs.
- Permettre au résident de personnaliser sa chambre.
- Éliminer les barrières architecturales et rendre les lieux sécuritaires et accessibles.

*Référence Lyse Garant, B. Sc. Inf. M.A.P., le milieu de vie avant tout une affaire de cœur.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Le milieu de vie passe par la famille.
Du temps pour la famille : c'est sacré!

Voici des suggestions d'activités afin de maximiser le contact et la communication avec votre parent hébergé, et ce, le plus longtemps possible.

- Lui parler de ce qui se passe dans la famille, dans le quartier;
- Lui manifester votre intérêt au sujet de son état de santé;
- L'inciter à parler avec les voisins ou avec les compagnons de l'étage;
- Amener les petits-enfants;
- Visiter le centre en sa compagnie (salle à manger, grand salon, etc.) ou si la température le permet, l'accompagner à l'extérieur pour faire une promenade;
- Lui apporter des photos anciennes, albums photos, rappel d'événements significatifs, des objets personnels qu'il possédait avant son hébergement;
- Lui parler de vos activités, de l'actualité;
- Si sa diète le permet, lui apporter des gâteries ou des petits plats que vous avez cuisinés;
- S'il le peut, faire une balade en automobile : dîner chez-vous ou au restaurant, visiter son quartier;
- Participer avec lui à des activités, fêtes et voyages organisés;
- Souligner et fêter les occasions spéciales (anniversaires, temps des fêtes, etc.);
- Lui procurer le matériel nécessaire pour qu'il s'adonne à certains passe-temps (magnétophone/radio, télévision, etc.);
- Lui donner un baiser, une poignée de main à l'arrivée, au départ;
- Écouter ce qu'il a à dire de positif et de négatif;
- Répondre franchement à ses demandes;
- Le consulter pour décorer sa chambre et l'aider;
- Jouer aux cartes, casse-têtes, etc.;
- Écouter de la musique (partager vos talents si vous êtes musicien), chanter;
- Lui tenir la main;
- Feuilletter des journaux, des revues avec lui;
- Le féliciter pour ce qu'il accomplit seul;
- Le stimuler à se préoccuper de son apparence;
- À l'occasion, le coiffer, lui faire la barbe, maquillage, manucure, etc. ;
- Lui demander ses goûts vestimentaires et en tenir compte;
- Pliage de linge, débarbouillettes, etc.;
- Faire le lit, lorsque c'est possible;

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

- Marcher s'il le peut;
- Assistance aux repas;
- Accomplir certaines mesures de confort, au lit (ex.: massage, frictionner, replacer les oreillers);
- Relaxation, diffuseur d'huiles essentielles, etc.;
- Respecter les silences.

Votre parent vit maintenant en établissement de santé. Votre support est important dans l'adaptation à ce nouveau milieu de vie. Plus ce milieu lui paraîtra familier et sécurisant, meilleure sera sa qualité de vie. Aux yeux de votre parent, vous êtes et resterez toujours les personnes les plus importantes.

LES MEMBRES DU PERSONNEL

Tous les membres de l'équipe multidisciplinaire sont là pour vous offrir les services et les soins qui vous seront nécessaires. Laissez-nous vous les présenter :

Le ou la préposé(e) du CHSLD Manoir Harwood :

Également membre de l'équipe multidisciplinaire, le (ou la) préposé(e) a la responsabilité de vous donner, si nécessaire, certains soins physiques et/ou de vous accompagner lors de diverses activités à caractère social.

Intervenante sociale :

Chaque résident hébergé peut recevoir les services confidentiels d'une intervenante sociale mandatée par le CISSS de la Montérégie Ouest ou d'une firme privée retenue par l'établissement selon le type de clientèle. Cette dernière veille avec vous à votre qualité de vie et à la réponse à vos besoins afin d'améliorer ou de maintenir votre autonomie générale; elle voit aussi à l'accessibilité aux services dont vous pourriez avoir besoin.

Infirmière :

Les responsabilités de l'infirmière se distinguent en deux volets : les soins cliniques qui vous sont offerts ainsi que la formation et le support à l'ensemble du personnel soignant.

Soins cliniques :

Tout d'abord, elle évalue votre condition de santé et les besoins qui en découlent. Elle élabore un plan thérapeutique infirmier en tenant compte des

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

priorités et en fixant des objectifs à court et moyen terme. Elle exécute les soins, assure le suivi et, si possible, enseigne l'auto-administration des soins dans le but de favoriser votre autonomie.

Formation et support à l'organisation :

Elle met en place un cadre de travail qui permet le partage des responsabilités ainsi que la réévaluation périodique de vos besoins et de la qualité des services que vous recevez.

Elle dispense une mise à jour de leur connaissance (Loi 90, Réanimation Cardio-Respiratoire (RCR) et Principes de Déplacements Sécuritaires des Bénéficiaires (PDSB)). D'autre part, elle visite régulièrement les résidents dans le but de répondre à vos besoins de santé et de faire le lien avec le médecin de famille, si cela est nécessaire.

Le responsable en loisirs du CHSLD Manoir Harwood :

Le responsable en loisirs planifie, organise et anime différentes activités sociales et culturelles. Il s'implique aussi pour favoriser toute démarche de stimulation sensorielle. Il souligne avec enthousiasme les grandes fêtes de l'année mais aussi les anniversaires. Il suscite l'intérêt et la participation des résidents et cherche à connaître leurs coûts, intérêts et aspirations. Il est souvent assisté de bénévoles. Un calendrier des loisirs est publié à chaque mois afin de vous informer des différentes activités qui auront lieu au centre, une copie vous sera remise, elle sera aussi affichée sur les babillards ainsi que sur le site internet.

Le ou la nutritionniste :

La nutritionniste adapte et vérifie les menus. En plus d'élaborer et d'expérimenter les recettes, elle a la responsabilité de guider les autres employés dans la mise en pratique des techniques de travail et d'hygiène. Elle peut, dans le cadre de ses interventions, transmettre les informations appropriées aux résidents.

Éducatrice spécialisé(e) :

Il doit, entre autres, observer les attitudes et comportements des résidents, participer à l'évaluation de leurs besoins, élaborer un plan d'intervention favorisant leur adaptation. Il doit trouver des stratégies pour répondre aux besoins de la clientèle présentant des troubles cognitifs et/ou de comportements et/ou d'isolement.

L'éducateur favorisera le bon moyen pour le bon client, visant une approche plus spécialisée.

Il accompagne l'équipe sur le terrain lorsque celle-ci présente des difficultés d'interventions.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

L'équipe de pharmacie :



Étant composée de professionnels de la santé, l'équipe de la pharmacie Sonia Boutin se spécialise dans le développement des services en résidences pour aînés.

Une rencontre mensuelle est organisée avec le pharmacien et l'infirmière afin de s'assurer que les services donnés par l'équipe de pharmacie correspondent toujours aux besoins des résidents ainsi qu'au Manoir.

La pharmacie dispose de plusieurs outils technologiques qui nous permettent d'offrir encore plus de sécurité pour nos résidents.

Services offerts par le CLSC au besoin :

Le physiothérapeute du CLSC ou d'une firme privée selon le type de clientèle :

La physiothérapeute peut vous aider à retrouver votre autonomie lorsqu'il vous arrive des problèmes de santé qui vous empêchent de bien fonctionner (par exemple lors de fracture, arthrite, maux de dos, etc.). Elle adapte un programme selon le problème de chaque personne.

Thérapeute en réadaptation Physique (TRP)

La TRP intervient sur perte d'autonomie multifactorielle ou séquellaire. Elle fait l'évaluation du portrait fonctionnel en physiothérapie à l'admission et au besoin lors d'un changement de condition. Elle intervient sur une atteinte orthopédique, rhumatologique, condition respiratoire chronique et contrôlée, prévient l'atteinte vasculaire périphérique en collaboration avec le médecin. Elle favorise l'amélioration et/ou le maintien des capacités physiques afin de favoriser l'autonomie lors des soins, transferts et déplacements ou selon prescription du médecin.

L'ergothérapeute du CLSC ou d'une firme privée selon le type de clientèle :

L'ergothérapeute intervient de façon à promouvoir l'adaptation chez les personnes dont la capacité fonctionnelle est diminuée. Pour ce faire, l'ergothérapeute pourra suggérer, entre autres, des méthodes d'exécution adaptées, certaines aides techniques (orthèses, fauteuils roulants, etc.) ou même des modifications de l'environnement physique.

La nutritionniste du CLSC ou d'une firme privée selon le type de clientèle :

La nutritionniste évalue l'état d'un individu dans le but de déterminer le plan de traitement nutritionnel selon leurs besoins (par exemple dans le cas de malnutrition, de dysphagie et ou de diabète).

Approuvé le FÉV 2017	Révisé le MARS 2019
-------------------------	------------------------

LA VIE QUOTIDIENNE AU CHSLD MANOIR HARWOOD

Votre chambre

Lors de votre arrivée au centre d'hébergement, une chambre vous sera attribuée. Il est toutefois important que l'aménagement de l'espace soit conforme aux normes de sécurité en vigueur au centre d'hébergement. Ainsi, lors de votre arrivée, vous pourrez discuter de ces questions (décoration, meubles, appareils électriques, etc.) avec la personne responsable de votre accueil. Pour l'obtention du câble pour la télévision, en faire la demande au Responsable du Service à la Clientèle qui fera les démarches nécessaires. Quant au téléphone, vous êtes responsable des démarches avec la compagnie si vous désirez en faire usage.

Veillez aussi noter que, même si nous faisons le maximum pour éviter ce genre de chose, il est éventuellement possible que vous ayez à changer de chambre ou d'établissement, compte tenu que nous devons répondre le mieux possible aux besoins de l'ensemble des résidents.

Assurance personnelle

Il est votre responsabilité de souscrire à une assurance personnelle pour vos biens et effets personnels. Le CHSLD Manoir Harwood n'est nullement responsable des biens et effets personnels en cas de vol ou de perte. Les autres assurances sont prises en charge par le CHSLD Manoir Harwood.

Les repas

Dès votre arrivée, le personnel de l'équipe déterminera avec vous l'horaire et l'endroit des repas qui vous conviennent le mieux. Les services de la salle à manger se font aux heures suivantes :

Déjeuner	7h30 à 9h30
Dîner	12h00 à 13h00
Souper	17h00 à 18H00

Les repas sont inclus dans l'hébergement. Vous trouverez l'affichage quotidien du menu sur les écrans d'affichage. Parents ou amis désirent prendre un repas avec vous, ils ont tout le loisir de le faire en déboursant le coût de leur repas.



Tarification des repas au 1^{er} juillet 2018 :

Le coût d'un repas sera de 10\$; incluant une soupe ou crème, le plat principal, le dessert ainsi que le café, le thé ou liqueur.
Les taxes sont incluses.

Réception de groupe :

- 5 personnes ou plus qui apporterait leurs nourritures ou qui utiliseraient les services de cuisine ; un frais de service de \$2,00 par personne sera exigible.
- Il est important d'aviser le service à la clientèle au moins une semaine à l'avance au 450-424-6458 de votre réservation pour faciliter la préparation des installations et de planifier le personnel.

Dans un souci d'amélioration continue de nos services, nous voulons mettre tous nos efforts à fournir des services de qualité à nos résidents et leurs familles.

La présence des proches de nos résidents est importante ; chaque visite est un événement important au bien-être de tous !

De plus, des petites collations en après-midi et en soirée sont servies aux chambres. Tous les repas sont servis aux tables par le personnel.

En collaboration avec le service des soins infirmiers, le personnel de la cuisine voit à l'application des différentes diètes prescrites aux résidents.

Pour les diverses fêtes saisonnières et en collaboration avec le service des loisirs, le chef-cuisinier voit à l'élaboration et à la préparation de menus différents et amusants.

Lavage

Fait par la résidence toutes les semaines et au besoin. Le lavage est inclus dans les frais mensuels pour tous les résidents. Il y a possibilité de marquer le linge pour un frais additionnel si cela n'est pas fait par la famille en fonction de la quantité de linge. Si vous souhaitez qu'un de vos proches effectue le lavage de votre linge en totalité ou en partie, merci d'en faire part dès votre admission.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Télévision

La location du câble avec le forfait de base de Vidéotron est disponible pour 35\$/mois. Il appartient au résident d'amener son téléviseur. L'installation pourra être faite par nos soins au besoin.

Entretien ménager

L'entretien des locaux et des meubles est assuré par la résidence de façon régulière et responsable. Il est également fait au besoin.

Air climatisée (entre le 15 mai et le 15 octobre)

Appareil fourni par la famille.

Installation faite par la résidence sans frais. Le plexiglas peut être commandé par le CHSLD Manoir Harwood et le prix coûtant sera répercuté sur la facture suivant l'achat. Les frais d'utilisation sont de \$1,00 par jour. Le remisage doit être assuré par la famille.

Wi-Fi

Accessibilité au Wi-Fi gratuitement sur demande auprès du Responsable du Service à la Clientèle pour les résidents et leurs proches.

Salon de coiffure

Un salon de coiffure pour hommes et femmes est aménagé au 1^{er} étage du CHSLD Manoir Harwood. Le salon de coiffure est ouvert du mercredi au vendredi et les coûts sont facturés aux résidents. Micheline Blais est une coiffeuse d'expérience.

La vie spirituelle

Une messe et/ou la communion est célébrée selon la disponibilité du résident (voir l'horaire des activités).

Pour faire appel à l'aumônier, vous pouvez vous adresser à la Responsable des Loisirs ou directement à l'aumônier.



Il est à noter que votre famille ou autres parents et amis sont les bienvenus à la messe.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Votre médication

Les médicaments sont prescrits par le médecin du centre d'hébergement, vous n'avez pas de démarches extérieures à faire pour les recevoir. Nous nous occupons de remplir la prescription qui vous est remise lors d'une consultation extérieure.



Votre dossier

Le dossier médical est un outil essentiel pour tous ceux qui vous prodiguent des soins et des traitements. Puisque l'information qu'on y retrouve est confidentielle, vous seul(e) pouvez en autoriser la divulgation, ou votre représentant légal en cas d'inaptitude.

L'information au centre d'hébergement

Plusieurs sources d'informations sont à votre disposition au centre d'hébergement. Ce sont principalement : les babillards dans l'ascenseur, sur les étages ainsi qu'à l'administration, qui vous donnent une information régulière au sujet des activités qui ont lieu au centre.

Les frais d'hébergement

Les frais d'hébergement pour la clientèle **Ressources Intermédiaires** sont déterminés par les intervenants du CLSC au cas par cas en fonction de la capacité financière du résident. Vous pouvez entrer en contact avec votre travailleuse sociale pour plus de détails.

Les frais d'hébergement pour la clientèle CHSLD sont fixés par la RAMQ et sont de 1 867,50 \$ pour une chambre individuelle et de 1560\$ pour une chambre à 2 lits. Il s'agit des montants mensuels pour l'année 2018. Les mensualités pour les résidents CHSLD sont revues annuellement.

Le mandat en cas d'inaptitude

Document signé par une personne en pleine possession de ses moyens pour exprimer sa volonté d'en désigner une autre pour exercer pleinement ses droits, pour prendre soin d'elle et administrer ses biens si jamais elle n'était plus en mesure de le faire. Si tel est le cas, vous devez fournir une copie de ce mandat à la travailleuse sociale (celle du CHSLD Manoir Harwood pour les résidents CHSLD et celle du CLSC pour les résidents RI).

* L'existence d'un mandat rend inutile l'ouverture d'un régime de protection. Pour de plus amples renseignements, adressez-vous au service de la comptabilité.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Régime de protection (il en existe trois)

- 1) Conseiller au majeur : lorsqu'une personne, généralement apte à administrer ses biens, à prendre soin d'elle-même, a néanmoins besoin d'être conseillée ou assistée pour poser certains actes concernant l'administration de ses biens.
- 2) Tutelle : lorsqu'une personne est partiellement ou temporairement inapte à prendre soin d'elle-même ou administrer ses biens.
- 3) Curatelle : lorsqu'une personne est reconnue inapte, de façon totale et permanente, à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens.

L'ouverture d'un régime de protection peut être indiquée pour une personne majeure qui reçoit des soins et des services d'un établissement de santé et qui a besoin d'être assistée ou représentée dans l'exercice de ses droits civils; c'est au directeur général de l'établissement qu'il appartiendra de transmettre au Curateur public un rapport d'inaptitude.

Les sorties et les visites

Il va de soi que les sorties à l'extérieur du centre d'hébergement sont permises en tout temps. Pour votre sécurité, il est toutefois nécessaire d'informer le personnel de vos déplacements extérieurs avant de quitter le centre et en y revenant.

Si un accompagnement est requis pour les visites médicales ou dentaires ou pour les problèmes de santé non urgents, la famille ou les répondants sont les personnes privilégiées. Un bénévole pourra accompagner un résident si elle est disponible. Dans le cas où ni la famille ou les répondants, ni les bénévoles ne sont disponibles, et que le résident doit être accompagné, un membre du personnel sera désigné par l'établissement et le résident devra en assumer les frais. Le personnel administratif vous informera des coûts au préalable.

Un service de transport adapté peut être disponible dans votre région pour vos déplacements moyennant certains frais (sorties, loisirs, etc.).

Aussi, les résidents peuvent recevoir la visite de parents et amis, ils sont les bienvenus au centre d'hébergement.

Des salles communes sont disponibles pour les visites au 2^{ème} et 3^{ème} étage.

Approuvé le FÉV 2017	Révisé le MARS 2019
-------------------------	------------------------

Lors du départ ou du décès de votre proche

Il est requis de bien vouloir vider la chambre dans les 24 heures suivant le départ ou le décès de votre proche, dans le but de permettre le plus rapidement possible l'admission d'un autre résident qui est en attente. Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

* N.B. : Si des raisons impérieuses vous empêchaient de remplir vos obligations à ce niveau, veuillez nous aviser et prendre un arrangement avec la direction.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Procédure d'examen des plaintes

Tout résident ou son représentant peut formuler une plainte au CISSS de la Montérégie ouest, en s'adressant au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

L'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit informer tout résident qu'il peut, conformément au paragraphe 1 de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (L.R.Q, c. S-4.2), formuler une plainte au CISSSMO de son territoire relativement aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir et afficher visiblement, dans un lieu accessible, les renseignements relatifs à l'exercice de ce droit. Cet affichage doit en outre indiquer qu'une plainte peut être adressée au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services et mentionner ses coordonnées.

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 toute personne qui les requiert. L'article 73 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (L.R.Q, c. S-4.2) prévoit que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60. Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir.

Vous avez des droits

Le code d'éthique doit rappeler aux résidents et à leur représentant 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.

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. Il peut également s'adresser directement

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de sa région s'il le désire.

À qui s'adresser

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

Le commissaire a des fonctions exclusives ce qui lui permet d'examiner les plaintes sans influence, de façon impartiale et sans contrainte. Il travaille de façon indépendante dans l'intérêt des résidents.

Coordonnées du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services pour la clientèle privée, ressources intermédiaires et achat de place :

M. Jean Pinsonneault
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Tél : 450-371-9920 poste 2280
Sans frais : 1-800-694-9920 poste 2280

Pour obtenir de l'aide

Vous pouvez avoir recours au commissaire régional qui peut vous aider à formuler votre plainte ou vous pouvez également être assisté et accompagné par :

1. un parent, un ami ou quelqu'un en qui vous avez confiance;
2. le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région (CAAP), au 1-877-767-2227 (sans frais) et en visitant le www.fcaap.ca;
3. la ligne Info-Abus Aînés 1-888-489-2287.

Ce service est gratuit et confidentiel.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Si insatisfaction : une étape de plus pour vous aider

Tout résident, ou le cas échéant son représentant, qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services lui a communiqué 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

Comité des usagers

Afin d'assurer la qualité de nos services et de s'assurer que nous répondons le mieux possible aux besoins et aux attentes de nos résidents, nous avons mis sur pied un comité des usagers.

Le comité des usagers est composé d'au moins cinq (5) membres élus à la réunion générale du mois de juin et dont la majorité doit, dans la mesure du possible, être constituée de résidents ou de leurs représentants.

Rôles et fonctions :

- Vous renseigner sur vos droits et vos obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des résidents ou, à la demande d'un résident, ses droits et ses intérêts en tant que résident;
- Accompagner et assister, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.
- Vous avez des questions ? Communiquez avec le président du comité des usagers au 450-424-6458.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Zoothérapie et animaux de compagnie

Au CHSLD Manoir Harwood, nos résidents peuvent bénéficier de la zoothérapie qui est une intervention qui s'exerce sous forme individuelle ou de groupe, à l'aide d'un animal familier soigneusement sélectionné et entraîné, introduit par un intervenant qualifié auprès d'une personne en vue de susciter des réactions visant à maintenir ou améliorer son potentiel cognitif, physique, psychologique ou social.

FRÉQUENCE : 1 fois par mois

CLIENTÈLE CIBLE : L'ensemble de la clientèle qui a un intérêt pour cette activité et n'ayant pas de contre-indication au contact d'un animal.

ANIMAUX DE COMPAGNIE :

Les animaux de compagnie, qui ne sont pas accompagnés par un intervenant reconnu pour l'activité de zoothérapie, ne sont pas autorisés dans l'établissement par mesure de sécurité pour les résidents et les employés. Certaines dérogations pourront être délivrées pour des animaux reconnus hypoallergènes et dociles. Merci de demander au responsable des soins qui est assigné à votre proche avant d'amener votre animal de compagnie.

Bénévolat

Notre service d'animation est toujours à la recherche de nouvelles personnes qui aimeraient offrir un peu de temps et d'amitié aux résidents du CHSLD Manoir Harwood de Vaudreuil-Dorion.

Votre sourire, votre écoute, et le temps que vous accorderez à nos résidents ne peuvent être remplacés par aucune technique. Ce que vous donnez avec votre cœur ne sera jamais remplaçable. On peut aisément quantifier le temps requis pour chacune des actions infirmières, mais l'ensemble des besoins d'ordre spirituel, affectif et social n'est pas mesurable.

En retour, vous recevrez l'amitié de nos résidents, le partage de leur expérience et surtout la joie inexprimable d'avoir fait plaisir à quelqu'un.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Aucun minimum de temps n'est demandé car votre seule présence apportera une grande chaleur humaine auprès d'eux.

Nos coordonnées

**CHSLD MANOIR HARWOOD DE VAUDREUIL-DORION
450-424-6458**

Nous aimerions vous présenter les personnes-ressources auxquelles vous pourrez vous référer en cas de besoin, soit :

Directeur général	M. Jean-François Blanchard
Responsable des soins	Mme Oxana Popova
Responsable du service à la clientèle	M. Simon Horellou
Chef du service alimentaire	M. Michel Poirier
Responsable des loisirs/Éducatrice spécialisée	Angélique Larose
Technicienne en réadaptation	Marie-Hélène Cousineau
Animatrice Loisirs	Amély Brisebois
Responsable de la pastorale	Mme Lise Leduc

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Annexe I

Aide-mémoire

Les vêtements

Au sujet de vos vêtements (pour résidents non alités)

Voici une liste des effets personnels que nous vous suggérons d'apporter avec vous pour couvrir une période d'au moins sept jours ou selon les recommandations de l'intervenant pivot.



MADAME

soutiens-gorges ou camisoles (pas trop serrées)
pantalons lavables
blouses
culottes (sous-vêtements)
robes
chandails manches courtes/longues
vestes ou châles
capris

MONSIEUR

camisoles
chandails à manches courtes/longues
sous-vêtements
pantalons lavables
chemises selon saison
cravates si besoin
rasoir
lotion après-rasage
vestes

Pour tous

pyjamas
chemises de nuit selon saison
robe de chambre
2 paires de pantoufles lavables **antidérapantes**
4 paires de bas (pas trop serrés)
1 paire de souliers de marche
1 paire de bottes
gants, foulard
chapeau selon saison
manteau selon saison
porte-dentier
brosse à cheveux, peigne

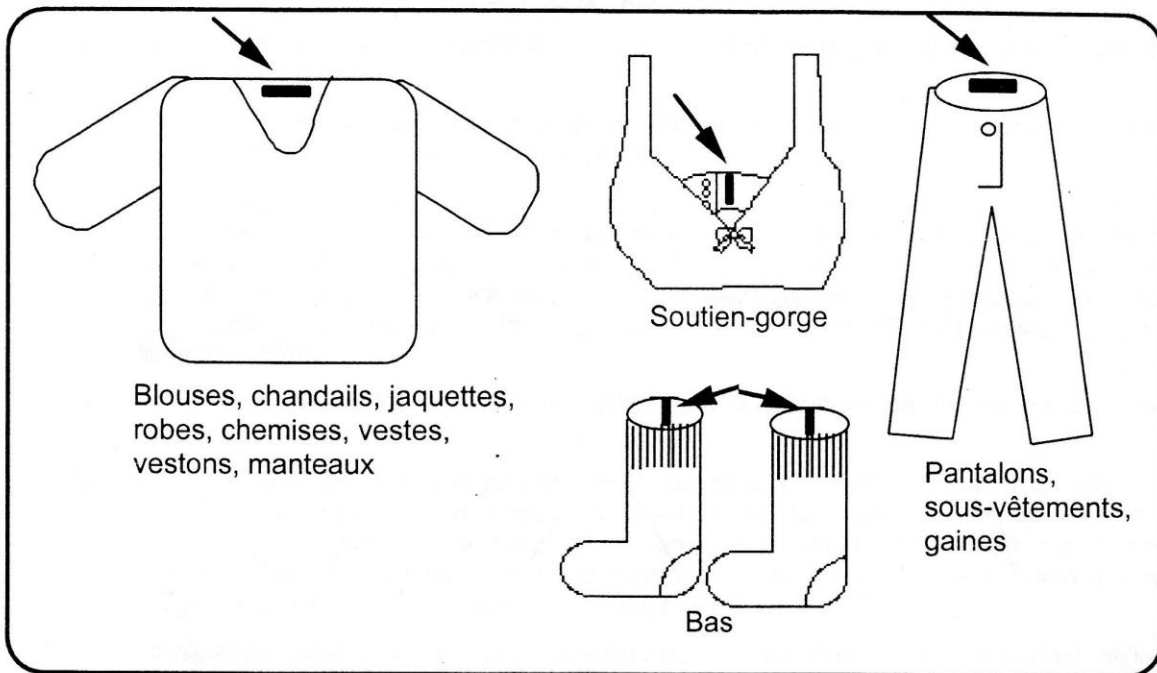
Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

produits de beauté
miroir de table
parfum

- Il est possible que l'intervenant pivot vous recommande des vêtements adaptés selon votre condition physique.

Permettez-nous de vous faire part de quelques observations au sujet de vos vêtements, de vos effets personnels et quelques règlements. Nous sommes assurés que vous comprendrez le bien-fondé de ces remarques.

1. Chaque pièce de vêtement doit être identifiée au numéro de votre chambre à votre nom à un endroit précis de façon à faciliter son identification au moment du pliage (peut être fait au centre moyennant certains frais). Exemples : (ex. : les deux bas doivent être identifiés).



Approuvé le FÉV 2017	Révisé le MARS 2019
-------------------------	------------------------

2. Nous recommandons que le linge que vous apportez soit lavable dans les machines du centre. Sinon, votre famille ou vos proches devront prendre la responsabilité du nettoyage ou du lavage de vos vêtements. À noter que la famille est responsable du lavage des vêtements jusqu'à ce qu'ils soient tous étiquetés, ceci pour éviter les pertes potentielles. Le centre n'est pas responsable des vêtements perdus.
3. Tous vos vêtements doivent être obligatoirement identifiés afin d'éviter qu'ils ne soient égarés au moment de l'entretien. Nous préconisons que vous vous occupiez de faire exécuter les travaux de couture. Si cela vous est totalement impossible, le service de couture de l'établissement pourra être envisagé **moyennant des coûts que vous devrez assumer.**
4. Nous vous recommandons également que tous les biens personnels vous appartenant (prothèses dentaires, appareils électriques ou autres) portent une inscription gravée qui nous permettent de les identifier. Si les prothèses dentaires ne sont pas identifiées, le centre les burinera ou les identifiera pour vous **moyennant des coûts que vous devrez assumer.**
5. Lorsque vous ne désirez pas porter vos bijoux ou utiliser vos objets de valeur, les remettre à votre famille ou à vos proches.
6. L'ameublement permis consiste en : un fauteuil ou une chaise berçante, un téléviseur portatif et autres items qui prennent peu de place (lampe, horloge), le tout conditionnel à ce que cela soit fonctionnel et sécuritaire. Une discussion avec la responsable des soins ou la directrice des services auxiliaires vous éclairera sur l'aménagement possible de la chambre. Il y a des frais de 35\$ par mois pour le câble de base qui inclut le forfait de base de Vidéotron. Si vous désirez une autre programmation ou un autre forfait vous devez prendre les arrangements et assumer les coûts. Le service Wifi est disponible à l'intérieur de l'établissement.
7. Les appareils électriques tels : réchaud, fer à repasser, grille-pain, radiateur électrique, etc. sont interdits dans les chambres. Le réfrigérateur, le ventilateur et le climatiseur sont acceptés, et ce, en autant qu'ils sont conformes aux standards requis par l'établissement. Nous nous réservons le droit de les interdire si un problème survenait ou si l'utilisation était faible. En ce qui concerne l'air climatisé, il y a un coût à l'utilisation soit de 1\$ par jour et les coûts des matériaux pour l'installation. L'entretien et le remisage de ces appareils sont de votre

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

responsabilité. Pour une décision éclairée concernant l'achat de l'un de ces appareils, veuillez consulter le service à la clientèle.

8. Vous devez prendre un rendez-vous avec le service de la comptabilité pour ce qui a trait à l'aspect financier.
9. Vous n'êtes pas autorisé à vous procurer et/ou à utiliser des médicaments autres que ceux approuvés par le centre d'hébergement.
10. Rendez-vous médicaux : dans le cas où vous auriez à vous déplacer vers d'autres établissements de santé pour des examens médicaux prescrits par le médecin, il est fortement recommandé qu'un de vos proches vous accompagne lors de votre rendez-vous.
11. Il n'est pas permis de faire des dons ou cadeaux aux membres du personnel, qu'ils soient syndiqués ou cadres.
12. Les portes de chambres ne doivent pas être verrouillées lorsque vous y êtes, ceci pour des raisons de sécurité.
13. Des frais pourraient vous être facturés pour les articles suivants, au fur et à mesure qu'ils surviendront :
 - une photo à la porte de votre chambre (pour faciliter l'orientation);
 - des petites photos pour le système de pharmacie lors de la distribution des médicaments (la personne est mieux identifiée pour éviter les erreurs);
 - la plaque identifiée à votre nom à l'entrée de votre chambre.
14. Le CHSLD Manoir Harwood fournit des supports en plastique à tous les nouveaux résidents. Si vous souhaitez davantage de supports, vous pouvez en amener mais nous vous demanderons de vous assurer que ceux-ci sont en plastiques ou en velours. Les supports comprenant du métal sont dangereux et sont donc interdits pour des raisons de sécurité. Les supports fournis par le Manoir doivent être laissés dans la chambre lors du départ du résident, le cas échéant **des frais vous seront chargés.**
15. Malgré toutes les précautions, nous devons vous informer que le CHSLD Manoir Harwood ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte, du vol ou des bris de vos effets personnels. Nous vous recommandons de ne pas garder des biens de grande valeur, ni de somme d'argent importante dans votre chambre.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019

Annexe II



Loi anti-tabac

RÈGLES COMPLÉMENTAIRES AUX RÈGLES GÉNÉRALES POUR CERTAINS LIEUX :

Dans un lieu occupé par un résident dans un centre hospitalier, un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou un centre de réadaptation.

1. Il est possible, à la discrétion de l'administration, d'aménager ou de maintenir dans ces lieux un fumoir¹ (conforme aux normes) **utilisé uniquement par les personnes hébergées;**
2. Un usage raisonnable du tabac sera possible de **7h à 23h** chaque jour;
3. **L'usage du tabac au lit est interdit en tout temps;**
4. À 23h, vous remettez vos articles de fumeur au personnel soignant et ils vous seront remis le lendemain matin vers 7h;
5. Ces conditions d'utilisation du tabac doivent être appliquées en tout temps par le résident. Un non-respect se traduira par une interdiction de l'usage de tabac;
6. **Les visiteurs ne sont pas autorisés à fumer à l'intérieur de l'établissement ni dans le fumoir destiné aux personnes hébergées;**
7. Il est interdit de fumer à l'extérieur dans un rayon de 9 mètres de toute porte communiquant avec ces lieux. Toutefois, si ce rayon ou une partie de ce rayon excède la limite du terrain sur lequel cette installation est située, l'interdiction de fumer s'applique uniquement à cette limite;
8. Aucune prescription médicale, sous forme de permission de fumer à l'intérieur d'un rayon de 9 mètres de toute porte communiquant avec l'établissement, ne peut être substituée à la loi.
9. Le fumoir est voué à la consommation de tabac exclusivement ! Nous n'avons pas encore eu de requêtes de résidents liées à la volonté de consommation de produits issus du cannabis mais elle sera tolérée à l'extérieur du bâtiment et à distance légale des entrées.

Approuvé le	Révisé le
FÉV 2017	MARS 2019