

MISSION

Notre mission à la Résidence Riverside pour les aînés consiste à optimiser la qualité de vie de chaque résident en leur fournissant des soins de qualité, en assurant leur sécurité et en respectant leur droit de prendre des décisions éclairées au sujet de leur santé et de leur mieux-être.

CODE D'ÉTHIQUE

Tous les membres du conseil d'administration du Centre de santé de Kanesatake et du personnel de la Résidence Riverside pour aînés doivent agir de manière éthique, encourager les comportements éthiques et signer le code d'éthique du Centre de santé de Kanesatake au début de leur entrée en fonction à la Résidence Riverside pour aînés.

Le code d'éthique représente notre engagement individuel et collectif à assurer des pratiques et des comportements qui favorisent un environnement harmonieux et respectueux.

Les employés ont l'obligation de servir et de défendre les intérêts du Centre de santé de Kanesatake., de la Résidence Riverside pour aînés et de la profession de fournisseur de soins de santé tout en respectant les droits et le professionnalisme de leurs collègues. Cette obligation comprend la préservation de l'intégrité, de la dignité et de l'image du Centre de santé de Kanesatake, de la Résidence Riverside pour aînés et de la profession de fournisseur de soins de santé. Par conséquent, les employés doivent adhérer à ce qui suit :

Respect

- Traiter les résidents et leur famille avec courtoisie, équité et compassion et dans le respect de leur dignité et autonomie;
- Se faire un devoir de bien agir;
- Ne pas causer de préjudice ou de blessure aux résidents;
- Être francs et honnêtes quand ils fournissent des services aux résidents;
- Susciter la confiance en la Résidence Riverside pour aînés et établir sa crédibilité par le respect, l'intégrité, une pratique équitable, la responsabilisation, l'honnêteté et la fiabilité.

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

- Le gestionnaire doit permettre à un résident de consulter son dossier quand il le demande;
- Le personnel doit respecter le droit d'exprimer des opinions, des critiques et des suggestions.

Le droit à la confidentialité

- Toute l'information sur les résidents doit être traitée de manière confidentielle;
- La confidentialité est une manifestation des enseignements traditionnels au sujet du respect et de l'honneur d'une personne;
- C'est une obligation dictée par l'éthique et la loi pour la Résidence Riverside pour aînés de respecter le droit des personnes à la protection des renseignements personnels;

- La confidentialité favorise un climat de confiance qui est essentiel à la réalisation du but de la Résidence Riverside pour aînés qui est de créer des relations positives et respectueuses avec les résidents et leurs familles;
- Les employés doivent faire preuve de discrétion dans les corridors, les salles communes et les places publiques afin de préserver la confidentialité.

Discrétion

- Le personnel faire preuve de discrétion devant les résidents et ne doivent en aucun cas se plaindre en leur présence;
- Les employés ne doivent pas discuter de leurs problèmes personnels avec les clients.

Dons, legs et sollicitation

- En aucune circonstance, un employé ne peut recevoir des dons et des cadeaux en argent des résidents et de leurs familles.

Responsabilité des résidents

- Le résident doit respecter les droits de la personne, la propriété des autres, les règles normales de civilité et de politesses;
- Aucun acte d'intimidation, d'agression et de violence ne sera toléré;
- Le résident participe aux soins et aux services qu'il reçoit en collaborant avec le personnel;
- Le résident respecte les règles de fonctionnement de la résidence.

Valeurs et culture

- Les employés ne doivent pas laisser les préjugés interférer dans leur travail;
- Le personnel doit respecter l'identité, les valeurs, l'expérience et la culture du résident;
- Le gestionnaire doit être informé de tout risque pour le résident et l'environnement;
- Le personnel doit offrir un service sans favoritisme ou discrimination;
- Le personnel doit entretenir de bonnes relations de travail avec les autres.

SERVICES DE BASE (voir la grille tarifaire ci-jointe)

Les services suivants figurent dans le formulaire fourni à cette fin et qui se trouve en annexe du bail.

- Présence de personnel formé 24 heures sur 24 tous les jours;
- Services de loisirs et d'animation;
- Chaque résident a un système d'appel correspondant à sa condition qui lui permet de demander l'aide d'un préposé en tout temps;
- Services de transport médical seulement;
- Frais administratifs;
- Vérification des chambres toutes les trente minutes;
- Repas maisons équilibrés 3 fois par jour et 2 collations;
- Plateau-repas servi dans la chambre (convalescence) selon le plan de soins;
- Entretien ménager tous les jours;
- Changement de la literie une fois par semaine;
- Lessive tous les jours;
- Distribution de médicaments au besoin conformément à l'ordonnance;

- Bain assisté deux fois par semaine, toilette à la débarbouillette tous les matins, soins d'hygiène personnelle, hygiène dentaire;
- Prise des signes vitaux et prélèvement d'échantillons à analyser en laboratoire au besoin;
- Changement de la protection contre l'incontinence (non fournie)
- Aide à la mobilisation et aux transferts;
- Aide à l'habillage et au déshabillage;
- Administration de médicaments par pompe au besoin;
- Application de bandes adhésives à usage médical au besoin;
- Application de crème au besoin;
- Application de gouttes ophtalmiques au besoin;
- Application de gouttes otiques;
- Mesure de glycémie et administration d'insuline au besoin.

Un résident peut choisir le pharmacien qui lui fournira ses services pharmaceutiques.

SERVICES OPTIONNELS (voir la grille tarifaire ci-jointe)

- Un bain supplémentaire par semaine;
- Service de câblodistribution et service Internet;
- Aide à l'alimentation (couper la nourriture – purée);
- Aide pour mettre et enlever des bas de soutien.
- Services d'accompagnement pour les rendez-vous médicaux, tarif à l'heure;
- Téléphone dans la chambre.

CONDITIONS ET LIMITES

Alimentation

Nous voulons vous informer que l'admission à la résidence peut être refusée aux personnes qui ont des particularités alimentaires, notamment les personnes souffrant d'une insuffisance rénale qui nécessite une hémodialyse, les personnes ayant une allergie (au gluten, par exemple) et les personnes atteintes d'un trouble cognitif qui ont des restrictions liquidiennes.

Troubles cognitifs

L'admission peut être refusée aux personnes qui présentent un risque élevé d'errance ou de fugue, qui sont atteintes d'une déficience cognitive grave, qui ont un comportement perturbateur ou qui nécessitent des soins constants.

LIMITES D'ADMISSION

Quand nous recevons une demande d'admission, nous procédons à une sélection et à une analyse de chaque dossier. Ce processus est basé sur la conformité au règlement provincial en matière d'agrément, qui exige que les résidents ne dépassent pas nos limites d'admission à leur arrivée, sur les règles de Services aux Autochtones Canada, sur les politiques internes et sur notre capacité de fournir ces services.

Voici les conditions et les critères d'admission des résidents :

- Une évaluation de la capacité physique et mentale dont le résultat ne doit pas dépasser 9 selon une échelle d'autonomie (profils ISO-SMAF); cet outil permet d'évaluer globalement le besoin d'un plan d'intervention;
- L'évaluation doit être refaite une fois par année ou en cas de changement de l'état de santé. Elle aide aussi à déterminer les services requis; toutes les évaluations sont documentées dans le dossier des résidents;
- Une évaluation des risques d'errance intrusive dans les chambres des autres résidents;
- Ne pas présenter un risque élevé de fugue;
- Ne pas avoir un comportement nuisible ou de problèmes de comportement comme l'agression, ne pas représenter un danger pour eux-mêmes ou les autres, etc.

Afin d'assurer la conformité au bail, une politique d'admission et un comité de sélection ont été établis pour l'analyse de chaque nouvelle demande et de l'état des résidents qui reviennent d'un séjour à l'hôpital. Cela nous permet de fournir des soins sûrs et de qualité avec les ressources dont nous disposons à la Résidence Riverside pour aînés.

Ces limites d'accueil doivent être respectées pour toutes les demandes admission et pour tous les résidents de la Résidence Riverside pour aînés.

L'état de santé physique ou mentale d'une personne qui habite déjà à la Résidence Riverside pour aînés peut changer au point de nécessiter des soins plus complexes et plus spécialisés. L'équipe doit alors effectuer une évaluation rigoureuse basée sur les profils ISO-SMAF. Après un épisode de soins intensifs, la Résidence Riverside pour aînés pourrait être obligée de transférer le patient à l'hôpital ou ailleurs si sa condition dépassait la capacité des services offerts et les critères d'admission.

RÈGLES DU FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL DE LA RÉSIDENCE

-
- Le résident peut recevoir des visiteurs en tout temps à condition qu'ils respectent les autres résidents;
 - Le droit de visite peut être refusé aux résidents et aux visiteurs en possession d'alcool ou de drogue ou qui ont les facultés affaiblies par ces substances;
 - La Résidence Riverside pour aînés ne tolère aucune forme de violence physique ou verbale;
 - Durant les rendez-vous médicaux, les résidents doivent être accompagnés par un membre de la famille ou un ami. Si aucune escorte n'est prévue ou confirmée, un membre du personnel accompagnera le résident moyennant des frais de 15 \$ l'heure;
 - Le résident doit aviser les employés de ses séjours à l'extérieur afin qu'ils prennent des dispositions pour ses médicaments;
 - Le résident doit fournir et marquer à son nom les effets personnels (brosse à dents, dentifrice, peigne, shampooing, désodorisant, un oreiller, etc.);
 - Tous les résidents doivent porter des chaussures à semelle rigide et antidérapante;

- La Résidence Riverside pour aînés a une politique concernant les animaux de compagnie qui accepte les petits chiens à certaines conditions et selon certaines exigences s’appliquant au propriétaire du chien et au chien;
- Il est interdit de fumer à l’intérieur de la résidence, mais il y a une zone désignée pour les fumeurs à l’extérieur;
- Les radiateurs électriques portatifs et les chandelles sont interdits.

REPAS

Horaire des repas		
Déjeuner	Dîner	Souper
7 h 30 à 9 h 30	11 h 45 à 13 h	16 h 45 à 18 h

Les menus seront affichés chaque mois dans l’aire commune.

- Des collations sont offertes en après-midi et le soir;
- Le résident peut demander un autre choix de menu une heure à l’avance si possible;
- Nous demandons au résident de nous aviser quand ils ne se présentent pas à un repas.

PLAINTES

Afin de répondre aux besoins de nos résidents et d’assurer la qualité de nos services, nous avons affiché une procédure interne pour le dépôt d’une plainte à l’arrière de chaque porte de chambre. Cela nous permet de rester vigilants et d’adhérer à toutes les politiques et procédures, y compris celles portant sur la sécurité des clients, la sécurité du personnel et la gestion du risque. Si le résident estime qu’il convient d’agir autrement, il trouvera les coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides à l’arrière de chaque porte de chambre.

ASSURANCE RESPONSABILITÉ

La Résidence Riverside pour aînés administrée par le Centre de santé de Kanesatake est entièrement couverte par une assurance responsabilité civile générale, responsabilité professionnelle et responsabilité des administrateurs et des cadres. Cependant, le résident doit assurer ses biens personnels.

SOCIALISATION DES RÉSIDENTS

Afin de favoriser la socialisation des résidents et de prévenir leur isolement, nos coordonnateurs des activités organisent divers loisirs et divertissements adaptés au profil des résidents. Toutes les activités sont affichées chaque mois dans l’aire commune.

Annexe

Grille tarifaire des services offerts