



Actionmarguerite

Guide des résidents et des familles
Mars 2019

BIENVENUE!

Je vous invite à consulter ce guide pour vous informer des services que nous offrons à Actionmarguerite ainsi que des politiques et procédures. J'espère que cette information vous aidera à préparer votre emménagement à venir.

Actionmarguerite met l'accent sur le respect, l'hospitalité, la collaboration et l'excellence. Les résidents sont au cœur de notre modèle de plan de soins. Nous vous encourageons à participer à toutes les décisions concernant vos soins. Nous vous invitons également à prendre part au Conseil des résidents de votre établissement et aux autres aspects de la vie des résidents.

Les membres de votre famille peuvent aussi faciliter votre vie dans votre nouveau « chez vous ». Ils peuvent venir visiter et participer aux nombreuses activités organisées par Actionmarguerite.

Si, après avoir lu ce guide, vous avez des questions ou voulez obtenir d'autres renseignements, veuillez nous appeler à l'un de nos établissements notés ci-dessous.

Le directeur général,



Charles Gagné

185, rue Despins : 204-233-3692

450, chemin River : 204-254-3332

1149, avenue Leila : 204-697-8031

Centre de jour : 204-233-3692, ext. 553

Logements avec services de soutien : 204-233-3692, ext. 554

INDEX

À notre sujet	1
Résidences	3
Historique	6
Vision, mission et valeurs	7
Déclaration des droits et responsabilités des résidents	8
Votre admission	12
Préadmission et admission	12
Lorsqu'une chambre se libère	12
Votre chambre	13
Disponibilité des chambres	14
Ce que vous devez apporter avec vous	16
Vêtements.....	16
Articles de toilettes	17
Autres articles	17
Produits contre l'incontinence	18
Responsabilités financières des résidents	18
Responsabilités du foyer de soins personnels	19
Transfert/Décès	21
Services aux résidents	22
Soins aux résidents	23
Soins infirmiers	23
Services de médecin	24
Réadaptation	25
Pharmacie.....	25
Consultation en éthique.....	25
Soins dentaires.....	25
Soins des pieds.....	26
Soutien spirituel.....	28
Travail social	28
Services récréatifs.....	29
Services bénévoles.....	28
Boutique de cadeaux	30
Salon de coiffure.....	30
Conseil des résidents	30

Bar.....	31
Bibliothèque	31
Services d'alimentation.....	31
Entretien ménager	32
Entretien et sécurité	32
Services financiers.....	32
Courrier.....	32
Terrasse et cour	33
Politiques et pratiques.....	34
Absences	34
Prévention des mauvais traitements et Loi sur la protection des personnes recevant des soins.....	34
Plan de soins et directives préalables.....	35
Établissement à utilisation minimale de matériel de contention.....	36
Protection des renseignements médicaux personnels et de la vie privée	36
Réunions-bilans.....	36
Effets personnels des résidents.....	37
Système d'alerte	37
Pourboires et gratifications.....	38
Préoccupations et problèmes	38
Visiteurs	39
Heures.....	40
Stationnement	40
Service d'autobus.....	40
Services religieux.....	40
Location de salle	41
Fumage	41
Alcool	41
Plan de préparation aux urgences	41
Annuaire téléphonique	42
Urgences – composer le 911	42
Actionmarguerite.....	42
Gouvernement.....	43
Autre.....	43

*Inspiré par la compassion qu'affiche nos fondatrices,
nous offrons du confort, des soins et des services
exceptionnels en santé.*

Nous améliorons la qualité de vie de nos résidents en leur offrant des soins de longue durée et des services qui les encouragent à vivre de façon autonome plus longtemps que possible. Nos résidences sont accueillantes où vous y trouverez une culture de respect et dignité. Nous sommes attentifs aux besoins des personnes qui y vivent et aux autres qui y travaillent ou font du bénévolat afin d'aider nos résidents à jouir des vies enrichissantes et signifiantes.

Actionmarguerite actuellement prodigue des soins et des services à cinq lieux pour les personnes âgées et pour les personnes ayant des besoins complexes en santé. Nous gérons aussi deux fondations et fournissons des opportunités de participation à notre programme de bénévolat et groupe auxiliaire.

Actionmarguerite est une corporation communautaire et prestataire d'un service désigné bilingue, dévouée à améliorer la qualité de vie des résidents voulant s'exprimer librement en français ou en anglais. Nous offrons une gamme de services et programmes tels que :

- Soins personnels
- Soins aux adultes ayant des problèmes de santé complexes et chroniques
- Soins spécialisés aux personnes souffrant de lésions cérébrales et comportements connexes
- Soins spécialisés aux personnes atteintes de démence et de troubles comportementaux connexes
- Soutien spirituel et services récréatifs
- Centre de jour pour les aînés et adultes ayant des défis physiques
- Logement avec services de soutien pour les personnes âgées en fonction de leur revenu

- Services de réadaptation et travail social
- Services d'alimentation, entretien ménager et services financiers.

ACTIONMARGUERITE – SAINT-BONIFACE

185, rue DESPINS

Winnipeg (Manitoba) R2H 2B3

Téléphone : (204) 233-3692

Télécopieur : (204) 233-6803

Programmes : Soins personnels, Soins aux personnes atteintes de démence, Soins aux personnes ayant des besoins complexes en matière de santé, Soins aux personnes souffrant de lésions

cérébrales et comportements connexes; Programme de jour

Lits : 299 / Employés : 525



Actionmarguerite Saint-Boniface est un établissement bilingue de soins de longue durée qui fournit toute une gamme de services aux aînés ainsi qu'aux personnes ayant un handicap physique et en perte d'autonomie.

En 1935, les Sœurs Grises ont établi le Centre hospitalier Taché, jusqu'à récemment connu comme le Centre Taché. Notre mandat est de desservir la population francophone de Winnipeg et fournir des services spécialisés régionaux dans trois domaines spécifiques : soins aux personnes atteintes de démence; soins aux personnes ayant des troubles complexes et chroniques en matière de santé; et soins aux personnes souffrant de lésions cérébrales et comportements connexes. Nous offrons aussi des soins de répit et un programme de jour pour les aînés et les adultes vivant dans la communauté voulant bénéficier des activités sociales en groupe.

ACTIONMARGUERITE – SAINT-JOSEPH

1149, avenue LEILA
Winnipeg (Manitoba) R2P 1S6
Téléphone : (204) 697-8031
Télécopieur : (204) 697-8075
Programme : Soins personnels
Lits : 100 / Employés : 150



Actionmarguerite Saint-Joseph, connue sous le nom St. Joseph's Residence, est un foyer de soins de longue durée pour personnes âgées qui dessert une communauté plus diverse sur le plan culturel dans le nord-ouest de Winnipeg. Cet établissement a été fondé par les Sœurs de Saint-Joseph en 1923 et était l'hôpital St. Joseph sur l'avenue Salter. Cet établissement a eu son permis de foyer de soins personnels en 1973; son lieu actuel existe depuis 1980. Les 'Sisters of St. Benedict' en sont devenues propriétaires en 1987 et elles ont géré le foyer jusqu'en 2003.

ACTIONMARGUERITE – SAINT-VITAL

450, chemin RIVER
Winnipeg (Manitoba) R2M 5M4
Téléphone : (204) 254-3332
Télécopieur : (204) 254-0329
Programmes :
Soins personnels, Soins aux
personnes atteintes de démence
Lits : 154 / Employés : 220



Actionmarguerite Saint-Vital est un foyer pour aînés francophones ayant besoin de soins personnels et de soins de longue durée. Les programmes et services sont adaptés uniquement à un milieu francophone et offrent une expérience culturelle à nos résidents.

Établi par les Sœurs Grises en 1988 (sous le nom Foyer Valade), cette résidence est un site désigné de la province, offrant des services en français à la communauté francophone du Manitoba. Avant 1988, l'établissement était connu sous le nom de Foyer Saint-Boniface.

LES PROGRAMMES DE LOGEMENTS AVEC SERVICES DE SOUTIEN

Actionmarguerite – Foyer Chez-Nous

187, avenue de la CATHÉDRALE
Winnipeg (Manitoba) R3E 1C4
Téléphone : (204) 231-9532 ou (204) 231-9534
Télécopieur : (204) 231-9439
Suites : 24 / Employés : 15
Propriétaire : Accueil Colombien

Chez-Nous est un ensemble de logements abordables avec services de soutien, au cœur de Saint-Boniface. Il offre des soins de qualité et toute une gamme de services en français et en anglais.

Actionmarguerite – Windsor Park Place

875, chemin ELIZABETH
Winnipeg (Manitoba) R2J 3K6
Téléphone : (204) 416-0052 ou (204) 945-5042
Télécopieur : (204) 416-0053
Suites : 24 / Employés : 17
Propriétaire : Logement Manitoba

Situé dans le quartier de Windsor Park, cet établissement est un ensemble de logements abordables avec services de soutien. Il offre des soins de qualité ainsi que toute une gamme de services en français et en anglais.

Le présent guide est fourni à titre d'information générale pour ceux et celles qui sont admissibles et cherchent à bénéficier des soins et des services d'un foyer de soins personnels. Veuillez noter que les conditions

associées aux programmes de logement avec services de soutien et aux programmes de jour varient en fonction des politiques et procédures de ces programmes. Des renseignements concernant ces programmes sont fournis au moment de l'admission.

Remarque : Pour obtenir les renseignements les plus récents et les noms des personnes-ressources, veuillez consulter le site Web suivant : www.actionmarguerite.ca

HISTORIQUE

HISTORIQUE

Notre histoire est simple. Le tout a commencé il y a au-delà de 250 ans lorsque Sainte Marguerite d'Youville a décidé de se consacrer aux plus démunis en ouvrant un foyer destiné à les accueillir, à les héberger et à les nourrir. Aujourd'hui,



Actionmarguerite continue l'héritage qu'a laissé

Marguerite d'Youville. Nous œuvrons en son honneur en prenant soin des personnes âgées et des personnes ayant des besoins complexes. Nos foyers offrent aux résidents une vie vibrante et bien remplie. Notre personnel et les bénévoles offrent leurs services avec compassion et dévouement. Les établissements et programmes rendent les résidents et clients engagés, contents et en santé. Nous sommes fiers d'offrir un environnement qui rend la vie des résidents meilleure, un lieu qui répond à leurs besoins uniques dans la dignité et le confort.

UN NOM, UNE PROMESSE

Actionmarguerite fait plus que reconnaître les traces de Sainte Marguerite d'Youville. Nous agissons sur sa promesse de servir avec compassion et soin lorsqu'elle a fondé les Sœurs Grises au 18^e siècle. Elles inspirent notre travail et nous continuons leur tradition de prodiguer des soins depuis leur arrivée à la Colonie de la Rivière-Rouge en 1844, ainsi que celle des Sœurs Saint-Joseph et des Sœurs Bénédictines. Actionmarguerite a été établi en 2011 afin d'offrir des soins exceptionnels de longue durée aux personnes vulnérables dans notre société. Sous la propriété de la Corporation catholique de la santé du Manitoba, Actionmarguerite gère des foyers de soins personnels, des programmes en soins spécialisés, et des fondations pour desservir la communauté. Le but principal est d'offrir un milieu qui permet une

qualité de vie et une autonomie. Actionmarguerite est un symbole d'excellence en soins de santé unissant trois établissements créés depuis longue date, soit l'ancien Centre Taché, le Foyer Valade et la résidence Saint-Joseph, offrant de la convivialité, de la sécurité et des soins avec compassion à nos résidents qui y vivent et profitent de la vie à son plein.

VISION, MISSION ET VALEURS

VISION

Actionmarguerite se distingue en offrant des soins de longue durée et des services de santé exceptionnels en français et en anglais.

MISSION

Actionmarguerite améliore la qualité de vie de ses résidents en leur fournissant des soins et des services qui favorisent leur autonomie et renforcent leur capacité à demeurer aussi indépendants que possible.

Notre milieu est accueillant et respectueux de la dignité humaine. Nous sommes attentifs aux besoins de chacun, qu'il s'agisse de notre clientèle, de notre personnel ou de nos bénévoles. Bien que notre mandat principal est de desservir la communauté francophone du Manitoba, nous valorisons également la diversité culturelle.

VALEURS

Actionmarguerite s'inspire de l'action des Sœurs Grises. Aujourd'hui encore, nous appuyons fièrement leurs valeurs de respect, d'hospitalité, de collaboration et d'excellence.

Le respect des résidents – en tant qu'individus uniques et membres d'une communauté – est au cœur de toutes nos actions et c'est une valeur qui motive chacune de nos décisions.

Actionmarguerite, c'est l'hospitalité à son meilleur. Les résidents, leurs familles ainsi que les bénévoles apprécient notre accueil chaleureux et la sécurité des lieux. L'hospitalité est une valeur essentielle à notre succès.

Nous encourageons la collaboration entre les résidents, leurs familles, notre personnel et les différents organismes de santé. Lorsque nous travaillons tous ensemble, chacun de nous en profitons individuellement.

Nous visons l'excellence dans tout ce que nous faisons pour satisfaire les besoins de nos résidents.

DÉCLARATION DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES RÉSIDENTS

Actionmarguerite respecte les droits des personnes qui vivent ici. Nous sommes engagés au bien-être, à la dignité, et aux droits de ceux pour qui nous prodiguons des soins. Conforme à notre mission et nos valeurs de respect, hospitalité, collaboration, et excellence, les résidents ont le droit :

- › d'être traités avec respect et dignité;
- › d'obtenir des renseignements;
- › de s'exprimer librement;
- › de préserver leur vie privée;
- › de participer aux décisions liées à leurs soins
- › d'avoir des soins et services continus; et
- › de profiter d'un milieu sûr et sécuritaire.

En conformité au règlement concernant les normes des foyers de soins personnels du Manitoba, les résidents ont le droit :

- › d'être traités avec courtoisie et d'une façon qui favorise leur sens de dignité et leur propre identité;
- › d'être hébergés, nourris, habillés, peignés et soignés en fonction de leurs besoins;
- › de donner leur accord ou non à des soins, y compris les médicaments, selon la loi; ce droit est aussi prolongé aux représentants légaux;
- › d'être libres (selon les exigences de sécurité et des droits de vie privée des autres résidents) :
 - d'exercer leur liberté de choix de religion, culture et langue,
 - de communiquer et d'avoir des visites avec la famille, les amis et autres (en privé, si souhaité),
 - de choisir leurs activités récréatives,
 - de choisir leurs biens personnels à garder dans leur chambre, selon l'espace disponible,
 - de choisir leurs vêtements à porter tous les jours,
 - d'être privés d'une façon raisonnable lorsqu'ils sont traités ou pris soin,
 - de recevoir des soins dans un milieu sécuritaire et sanitaire,

- de communiquer et rencontrer leur représentant légal autant que nécessaire (de façon privée si souhaité).

Les résidents ont la responsabilité :

- › de participer dans la prise de décisions selon leur habileté.
- › d'identifier une personne de prendre la parole en leur nom s'ils ne sont pas capables.
- › de comprendre et d'être bienveillants aux besoins et habiletés des autres résidents.
- › de comprendre le caractère communautaire du milieu de soins et d'être attentifs au personnel qui travaille pour rencontrer les besoins de tous les résidents.

VOTRE ADMISSION

RENSEIGNEMENTS SUR LA PRÉADMISSION ET L'ADMISSION

Le processus interne d'admission d'Actionmarguerite commence lorsque le Centre d'accès aux soins de longue durée de l'ORSW vous a accepté et que vous avez choisi où vous souhaitez aller vivre. Lorsque nous recevons la demande du Centre, l'une de nos travailleuses sociales communiquera avec vous et vous rendra visite pour déterminer, avant l'admission, vos besoins en matière de soins.

C'est à ce moment que nous vous fournissons une trousse d'information complète sur nos foyers ainsi que l'Accord sur l'admission et la vie à la résidence. Notre travailleuse sociale peut aussi vous faire visiter l'établissement avant votre admission. Ceci ne s'applique peut-être pas pour l'admission de résidents aux unités de besoins spéciaux et aux unités de besoins spéciaux avec problèmes de comportement. La travailleuse sociale est à la disposition des nouveaux résidents pour répondre à toutes les questions.

LORSQU'UNE CHAMBRE SE LIBÈRE

Nous essayons de vous prévenir 24 heures avant votre emménagement.

Une travailleuse sociale vous rencontre, vous et votre famille, vous montre votre chambre et vous présente l'équipe soignante de votre unité. Les membres de cette équipe vous aident à vous installer et peuvent répondre à toutes vos questions.

Peu de temps après votre admission, une diététicienne vient vous voir, vous et votre famille, pour savoir quelles sont vos habitudes alimentaires, ce que vous aimez et n'aimez pas, et si vous avez des besoins spéciaux en matière d'alimentation.

Peu de temps après votre admission, une intervenante en soins spirituels viendra aussi vous rendre une première visite. À ce moment-là, vous

pouvez lui faire part de vos préoccupations ou de vos besoins et lui demander de l'aide.

Par mesure de précaution, le Service d'entretien doit vérifier tous les appareils électriques des résidents. C'est le personnel infirmier qui prend les dispositions nécessaires.

La première semaine après votre admission, vous devez aller voir l'agente des services financiers des résidents dans le bureau d'administration pour parler des questions financières.

VOTRE CHAMBRE

Nous vous invitons, vous et votre famille, à décorer votre chambre pour lui donner une ambiance plus familiale. Actionmarguerite ne voit aucun inconvénient à ce que vous apportiez des photos que vous chérissez, des tableaux et des meubles autorisés. Tout changement d'ordre esthétique apporté à la chambre doit être approuvé par l'administration pour des questions de sécurité et de respect des politiques d'entretien.

Actionmarguerite peut demander que certains articles ou meubles personnels soient retirés de votre chambre s'ils posent un certain risque à la sécurité. Les articles suivants NE SONT PAS permis :

- meubles à rembourrage doux (seulement les fauteuils avec le nouveau vinyle ou cuire seront permis);
- frigidaires, micro-ondes, théières/cafétières, mini-frigo;
- couvertures électriques ou coussins chauffants, bouillottes;
- climatiseur portatif, humidificateurs, vaporisateur;
- bombes aérosols (désodorisants, aérosol pour cheveux, déodorants, etc.);
- rallonges électriques (seulement les barres d'alimentation avec dispositif antisurtension seront permises);
- ampoules électriques hallogènes;
- tapis décoratifs ou carpettes;
- sècheurs à cheveux.

Vous êtes responsable du maintien de vos biens personnels dans votre chambre (p.ex. arroser vos plantes, etc.). Vous êtes fortement encouragé de laisser vos bijoux, vos biens de valeur et gros montants d'argent avec un proche et non à Actionmarguerite. Actionmarguerite n'est pas responsable de perte, vol, ou articles dommagés.

La télévision par câble, le téléphone et service Internet varie d'un établissement à l'autre comme suit (le paiement de ces services est votre responsabilité) :

	Actionmarguerite Saint-Boniface	Actionmarguerite Saint-Vital	Actionmarguerite St. Joseph
Téléphone / Télévision par câble	Offert à l'interne à un prix abordable	Offert à l'interne à un prix abordable	Les résidents peuvent faire leurs arrangements.
Internet	Les résidents peuvent faire leurs arrangements avec Shaw.	Les résidents peuvent faire leurs arrangements avec Shaw.	Les résidents peuvent faire leurs arrangements.
Wi-Fi gratuit	Offert dans l'auditorium	Offert dans le solarium	Offert dans les espaces communs au rez-de-chaussée

Les résidents peuvent également s'abonner aux journaux ou revues. Vous (ou votre famille) êtes responsable pour tous les coûts associés à ces services.

Les biens personnels et meubles ne doivent pas mettre à risque le personnel qui fournit vos soins ou intervenir dans sa capacité de prodiguer vos soins. Comme vos besoins en santé changent, nous pouvons vous demander ou à votre famille d'enlever certains articles

pour faire de la place nécessaire lorsque le personnel doit rentrer de l'équipement. Prière de noter qu'Actionmarguerite ne peut pas vous accommoder avec plus d'espace pour entreposer vos biens.

DISPONIBILITÉ DES CHAMBRES

Certaines circonstances peuvent vous obliger à déménager dans une autre chambre ou dans une autre unité. Si cela devait se produire, nous vous expliquerions les motifs d'un tel déménagement, à vous et à votre famille. Ces mesures sont prises dans l'intérêt de tous les résidents et de l'établissement.

Actionmarguerite vise à établir l'équilibre entre la vie privée et la vie communautaire, et, parfois, cela nécessite la compassion et la collaboration de toute l'équipe, y compris les résidents, les familles, les bénévoles et le personnel, pour que tout le monde puisse bénéficier d'une qualité de vie, dans la dignité et la sécurité maximales.

Il est important que les résidents et les familles nous fassent savoir comment rendre la vie à Actionmarguerite aussi proche que possible de la vie à domicile. Notre personnel se doit également de communiquer avec les résidents et les familles, et de les faire participer aux décisions qui ont une incidence sur leurs vies.

CE QUE VOUS DEVEZ APPORTER AVEC VOUS

VÊTEMENTS (AU MINIMUM)

- des tenues pour 7 jours, par ex. :
 - 7 survêtements
- OU
- 7 pantalons lavables ET 7 chemises ou chemisiers;
- 7 sous-vêtements;
- 4 pyjamas ou autres vêtements de nuit;
- un nombre suffisant de paires de chaussettes ou de bas;
- 1 paire de chaussons (fermés et à semelles de caoutchouc);
- 1 paire de chaussures (fermées et à semelles de caoutchouc – c.-à-d. des chaussures de sport);
- un manteau et un chapeau adaptés au temps qu'il fait dehors;

ARTICLES DE TOILETTES

- un rasoir;
- une brosse ou un peigne;
- une brosse à dents et du dentifrice;
- des pastilles pour laver les dentiers;
- des coupe-ongles;
- des articles comme des dentiers, des lunettes, des cannes, etc. (qui doivent être étiquetés avant l'admission).

Notre service de blanchisserie peut étiqueter vos vêtements pour un prix modique. Veuillez avoir en votre possession les vêtements et effets personnels nécessaires au moment de l'admission. Étant donné que l'espace de rangement est limité, nous demandons à votre famille de remporter les valises et autres articles personnels qui ne sont pas nécessaires.

Tous les vêtements doivent pouvoir être lavés à la machine. Veuillez éviter les tissus délicats comme la laine, la soie, etc. Actionmarguerite n'est pas responsable des dommages causés à ces articles s'ils sont lavés. La famille peut décider de faire le lavage si elle le souhaite.

AUTRES ARTICLES

- Les cartes d'information, notamment les suivantes : Services de santé du Manitoba, Blue Cross, Sécurité de la vieillesse, Assurance sociale, Anciens Combattants et numéro de traité; (Nous préférons que ces cartes ne soient pas gardées sur place.);
- L'Avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada;
- Le formulaire #ADM-100 signé – Accord sur l'admission et la vie à la résidence;
- Une copie de votre procuration ou de l'ordonnance de curatelle, le cas échéant;
- Une copie de votre directive personnelle en matière de soins de santé ou de votre testament biologique, le cas échéant;
- Un chèque annulé provenant du compte bancaire sur lequel vous voulez que l'on prélève vos frais de séjour;
- Les médicaments que vous utilisez chez vous, y compris les médicaments vendus sans ordonnance et les produits médicinaux.

Tous les médicaments hors pharmacopée, remèdes, suppléments, vitamines et autres médecines douces, y compris la marijuana à des fins médicales, doivent être approuvés par l'équipe de soins infirmiers ou par le médecin traitant, et ils sont aux frais du résident (ou de sa famille). Pour assurer votre sécurité et votre confort, un pharmacien passe en revue les médicaments que vous prenez.

PRODUITS CONTRE L'INCONTINENCE

Actionmarguerite vous fournira des produits jetables contre l'incontinence (ex. : culottes et serviettes ou protections) si vous en avez besoin.

Si vous-même ou votre famille préférez des produits spécialisés ou différents de ceux que nous fournissons, c'est à vous (ou votre famille) de vous approvisionner et de les acheter.

RESPONSABILITÉS FINANCIÈRES DES RÉSIDENTS

Cette information est fournie à titre de guide et n'est pas exhaustive. La responsabilité pour l'achat de ces services revient au résident :

- étiquetage des vêtements;
- achat de vêtements;
- raccommodage et retouches majeures;
- nettoyage à sec des vêtements et autres articles qui vous appartiennent comme les rideaux, les dessus de lit, les coussins et les couvertures;
- frais de fournitures spécialisées pour interventions médicales;
- boissons alcoolisées;
- produits de beauté, déodorants, poudre pour le corps (non parfumée) et mouchoirs en papier, coupe-ongles, peigne et brosse à cheveux;
- coiffure et coupes de cheveux;
- bas de compression (T.E.D.);
- prothèses auditives (étiquetées) et piles;
- frais de dentiste et de denturologue, dentiers (étiquetés), ciment et nettoyants pour dentiers, brosse à dents et dentifrice;
- soins des pieds;
- lunettes (étiquetées);
- assurance de biens personnels;
- les articles suivants, lorsqu'ils sont achetés pour l'usage exclusif d'un résident et qu'ils demeurent la propriété de cette personne : chaises d'aisance, selon l'évaluation des besoins de l'utilisateur, cannes, déambulateurs, béquilles, fauteuils roulants, coussins et ceintures de fauteuils roulants, réparations des fauteuils roulants, coussins réducteurs de pression, toiles pour lève-personne mécanique, sièges spécialisés, harnais de transfert et protecteurs de hanches;
- frais de transport lorsqu'ils ne sont pas couverts par l'assurance;
- frais d'un accompagnateur lorsqu'ils ne sont pas couverts par l'assurance;
- médicaments biologiques et préparations connexes en vente libre : produits pour soins de la peau en vente libre, lotions, crèmes, onguents, gels, nettoyants, pastilles pour la gorge,

gouttes pour les yeux en vente libre (sauf celles qui sont approuvées par Santé Manitoba), si le résident ne veut pas se servir de la marque proposée dans l'établissement;

- fournitures médicales, produits pharmaceutiques et autres articles qui ne sont PAS couverts par Santé Manitoba;
- aliments naturels et remèdes à base de plantes médicinales, sujets à approbation par l'équipe de soins de santé;
- installation et réparation du téléphone, de la télévision, d'Internet et du câble;
- frais de gestion des comptes en fiducie;
- coûts liés aux excursions, notamment les repas, le transport et les frais d'entrée;
- achat d'articles personnels;
- services d'accompagnateur.

RESPONSABILITÉS DU FOYER DE SOINS PERSONNELS

- les produits d'hygiène personnelle ou de soins de la peau ordinaires, conformément au contrat de l'établissement : p. ex. savon, rince-bouche, tasse pour dentier, tampons buccaux (Toothette), shampooing et lotion pour le corps;
- fournitures pour soins infirmiers : p. ex. fournitures pour le traitement des plaies, cathéters, matériel ordinaire pour diagnostics et tests, fournitures pour colostomies et pour alimentation par sonde;
- fournitures pour personnes diabétiques (lancettes, bandelettes d'analyse du taux de glycémie);
- produits diététiques et produits ou suppléments nutritifs recommandés par l'établissement; les suppléments nutritifs non recommandés peuvent être fournis par la famille à ses propres frais, s'ils sont approuvés par l'équipe en soins de santé;
- perroquets (trapèzes);
- lève-personnes mécaniques;
- sièges de toilette surélevés;
- chaises d'aisance (d'utilisation occasionnelle seulement);
- fauteuils roulants pour transport occasionnel seulement;
- barres d'appui;

- oxygène et concentrateurs d'oxygène;
- produits contre l'incontinence fournis par l'établissement (Si le résident/famille préfère une autre sorte de produit que celui fourni par l'établissement, il est responsable des coûts.)

TRANSFERT/DÉCÈS

Lorsqu'un résident est déplacé de façon définitive dans une autre résidence, ou décède, sa chambre doit devenir disponible le plus tôt possible. Cette règle ne s'applique pas dans le cas d'un résident qui est soigné à l'hôpital et doit revenir dans les trois semaines.

Ces périodes peuvent être particulièrement difficiles pour les membres de la famille mais nous pensons aussi qu'ils apprécient d'être tenus au courant et de savoir d'avance quelles sont leurs options.

- Les affaires personnelles du résident doivent être emballées et enlevées dans les 24 heures qui suivent le déplacement ou le décès du résident.
- Actionmarguerite n'accepte pas les dons de vêtements, de meubles ou de matériel personnels. Nous vous demandons donc de ne pas laisser ces articles dans la chambre.
- Si la famille ne peut pas s'occuper de cela personnellement dans les 24 heures, elle peut envoyer quelqu'un d'autre pour faire le suivi. Cependant, pour des raisons de sécurité, elle doit avertir la travailleuse sociale et fournir le nom du représentant autorisé.
- Si ni la famille du résident ni le représentant ne peut venir enlever les affaires personnelles dans les 24 heures qui suivent le décès ou le déménagement du résident, le personnel d'Actionmarguerite emballe ces articles et les entrepose pour une courte durée. Il est indispensable de venir chercher TOUTES les affaires personnelles dès que possible.
- Actionmarguerite se réserve le droit de facturer les familles pour les services fournis au-delà du raisonnable ou qui ne sont pas couverts par Santé Manitoba ni par l'Office régional de la santé de Winnipeg.

SERVICES AUX RÉSIDENTS

Le but des Services aux résidents est de vous fournir l'aide et le soutien nécessaires. Nous nous efforçons d'y parvenir en tenant compte du fait que vous êtes une personne unique et en favorisant autant que possible votre autonomie.

Chaque gestionnaire des Services aux résidents est responsable des soins apportés aux résidents et du fonctionnement des unités (personnel et résidents) 24 heures sur 24.

Les infirmières autorisées, les infirmières auxiliaires, les infirmières psychiatriques autorisées, les préposées aux soins, la travailleuse sociale, l'ergothérapeute, la physiothérapeute, la diététicienne, les travailleurs en loisirs, les préposées à l'entretien ménager, les intervenantes en soins spirituels et les bénévoles sont tous sous la supervision de leur gestionnaire respectif.

Les soins sont prodigués selon un modèle de soins axés sur les résidents, modèle qui met l'accent sur le choix, les soins personnalisés, l'amour et la compassion.

SOINS AUX RÉSIDENTS

Tous les foyers de soins personnels d'Actionmarguerite sont titulaires de permis, sont agréés et s'engagent à vous offrir les meilleurs soins possibles dans une atmosphère familiale. À cet effet, ils peuvent vous fournir ce qui suit :

- des soins holistiques – répondant à vos besoins physiques, médicaux, spirituels, affectifs, psychosociaux, socioculturels et récréatifs;
- des soins palliatifs (de fin de vie);
- un service d'oxygénothérapie (dans des circonstances spéciales);
- un service d'alimentation par sonde (dans des circonstances spéciales et de façon limitée);
- des soins personnels 24 heures sur 24;
- une ambiance chaleureuse et familiale;

- du transport par ambulance à un hôpital, y inclus 911, si exigé par le médecin. Le transport par ambulance est aux frais d'Actionmarguerite seulement si le séjour à l'hôpital est de 24 heures ou moins. Si le séjour est plus de 24 heures, la famille est responsable des frais d'ambulance encourus pour le transport à l'hôpital. Veuillez-vous référer à la Politique de transport de l'ORSW et Actionmarguerite incluse dans la trousse d'admission.

Il existe certains services que nous ne pouvons PAS fournir, en tant que foyer de soins personnels. Ces services sont notamment les suivants :

- un service de thérapie intraveineuse continue;
- des services d'accompagnement pour rendez-vous chez le médecin ou analyses médicales.

N'hésitez pas à parler de vos préoccupations ou questions éventuelles avec l'infirmière ou la travailleuse sociale de votre établissement.

SOINS INFIRMIERS

Les infirmières autorisées, les infirmières psychiatriques autorisées et les infirmières auxiliaires sont de garde 24 heures par jour. Elles coordonnent les plans de soins, distribuent les médicaments et administrent les traitements spéciaux recommandés par l'équipe interdisciplinaire.

Des préposées aux soins formées et agréées fournissent la plupart des soins personnels aux résidents et travaillent sous la direction d'une infirmière autorisée ou d'une infirmière auxiliaire.

La Chef des soins infirmiers et Directrice des services aux résidents, le directeur adjoint aux soins et la gestionnaire des services aux résidents fournissent du leadership, de la direction et de l'appui à l'équipe de soins en santé.

Toutes les questions relatives aux soins doivent être adressées aux infirmières de l'unité. Pour répondre à vos besoins, les infirmières coordonnent les plans de soins avec l'équipe interdisciplinaire.

SERVICES DE MÉDECIN

Toutes les unités de soins ont un médecin traitant attitré qui visite l'unité chaque semaine, selon les besoins. Les médecins soignent les résidents sur la base d'une évaluation préliminaire effectuée par l'infirmière de l'unité. Des services de garde sont assurés en soirée, durant la nuit et les fins de semaine par un groupe de médecins collaborant de façon privilégiée avec Actionmarguerite.

Dans le mois qui suit votre admission, un médecin fait une évaluation complète de votre santé (y compris une étude détaillée de vos antécédents, un examen physique et les recherches nécessaires). Cela se fait en vous consultant mais aussi en consultant les membres de votre famille, les infirmières, les spécialistes et autres professionnels faisant partie de votre équipe soignante. Nous vous tenons informé de tout diagnostic ou nouveau plan de traitement. Chaque année, vous passez un examen physique.

Conformément à la Déclaration des droits et responsabilités des résidents, vous (et votre famille, le cas échéant) êtes tenu informé de tout diagnostic ou de tout nouveau plan de traitement. Les médecins peuvent assister aux réunions-bilans dans des circonstances spéciales.

RÉADAPTATION

L'équipe de réadaptation d'Actionmarguerite est composée de physiothérapeutes et d'ergothérapeutes qui aident les résidents à rester aussi autonomes que possible. Ces professionnels aident aussi l'équipe de soins infirmiers à adapter les plans de soins à mesure que les besoins physiques des résidents évoluent.

Sous la supervision de l'ergothérapeute ou de la physiothérapeute d'Actionmarguerite, des assistants en réadaptation sont par ailleurs chargés de mettre en œuvre les programmes d'exercices prescrits, selon la priorité.

PHARMACIE

Les pharmaciens d'Actionmarguerite fournissent des conseils spécialisés sur la pertinence, les effets secondaires, l'entreposage, l'administration et les interactions éventuelles des médicaments. L'Office régional de la santé de Winnipeg fait appel, sous contrat, à un fournisseur externe pour offrir des services pharmaceutiques, notamment les services d'un pharmacien. Le médecin, l'infirmière et le pharmacien passent tous les médicaments en revue tous les trois mois. Le cas échéant, des recommandations sont faites aux médecins.

Santé Manitoba prend en charge la plupart des médicaments s'ils sont prescrits par le médecin ou le dentiste traitant et s'il s'agit de médicaments admissibles*. Tous les médicaments, les remèdes ou suppléments, toutes les vitamines et autres produits de médecines douces doivent être approuvés par l'équipe de soins infirmiers ou par le médecin traitant. Le coût de ces produits est assumé par le résident (ou sa famille).

Vous-même ou votre famille pouvez prendre rendez-vous avec le pharmacien. Les résidents peuvent aussi demander une liste des médicaments prescrits sur ordonnance. Vous pouvez demander cette liste ou demander à voir le pharmacien en vous adressant au personnel de soins infirmiers de votre unité.

* Les médicaments et traitements couverts par le Régime d'assurance-médicaments du Manitoba sont énumérés en ligne à l'adresse suivante : <https://www.gov.mb.ca/health/mdbif/>.

CONSULTATION EN ÉTHIQUE

Le Service d'éthique des soins de santé peut être disponible pour les résidents et les membres de leur famille, de même que pour les employés, les médecins et le personnel administratif d'Actionmarguerite.

Les personnes consultent parfois le Service d'éthique lorsqu'elles ont un doute ou ne s'entendent pas si c'est la « bonne » ou « meilleure » chose à faire concernant les soins d'un résident ou groupe de résidents.

Parmi les situations qui incitent souvent les gens à consulter le Service, citons : incertitude ou désaccord concernant un plan de soins ou les objectifs qu'on cherche à atteindre avec les soins donnés à un résident; incertitude ou désaccord concernant la façon dont on devrait prendre les décisions dans le cas d'un résident qui n'a pas la capacité de décider lui-même des soins de santé qu'il veut recevoir; incertitude concernant le transfert d'un résident en milieu hospitalier pour y recevoir des soins.

Parfois, les gens remettent au lendemain la consultation auprès du Service d'éthique, en espérant que les doutes ou les désaccords se résoudre d'eux-mêmes; toutefois, il vaut mieux consulter rapidement pour éviter que les malentendus ne persistent.

SOINS DENTAIRES

Actionmarguerite offre sur place des services dentaires dans le cadre du Programme de soins dentaires à domicile, une initiative du Centre for Community Oral Health (Université du Manitoba), ce qui évite aux résidents de devoir quitter la résidence. Santé Manitoba ne couvre pas ces services. En conséquence, les modalités de paiement par le résident doivent être directement établies avec les responsables du Programme.

Les résidents peuvent être aiguillés vers un dentiste (ou un hygiéniste dentaire) sur demande ou sur recommandation du médecin traitant ou de l'infirmière de soins intégraux. Sinon, vous pouvez choisir d'aller chez votre ancien fournisseur de soins dentaires, auquel cas, vous (ou votre famille) devez prendre les dispositions nécessaires en matière de transport.

SOINS DES PIEDS

Un service de soins de podologie est assuré par un spécialiste agréé en soins des pieds sous contrat avec Actionmarguerite. Il n'est pas couvert par Santé Manitoba mais il peut être partiellement pris en charge par

une assurance privée comme Blue Cross. Le coût de ce service est la responsabilité des résidents et des familles.

SOUTIEN SPIRITUEL

Actionmarguerite accueille les personnes de toutes dénominations et croyances. À titre d'organisation catholique, Actionmarguerite offre des services et des sacrements catholiques.

Notre programme de soutien spirituel inclut également ce qui suit :

- services pluri-confessionnels
- cérémonies autochtones – purification et foin d'odeur
- services commémoratifs
- autres activités destinées à améliorer le bien-être personnel et la qualité de vie des résidents et du personnel

Votre prêtre, pasteur, conseiller spirituel ou rabbin est toujours bienvenu à Actionmarguerite. Nous encourageons les résidents à garder des liens avec leur paroisse ou leur lieu de culte, pourvu qu'ils puissent, eux-mêmes ou leurs familles, prendre les dispositions nécessaires.

Veuillez noter qu'Actionmarguerite ne fournit pas de services funéraires.

TRAVAIL SOCIAL

Des travailleuses sociales sont affectées à des unités de soins particulières et travaillent en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe soignante pour que les résidents et leurs familles bénéficient du soutien et de l'aide dont ils ont besoin. Elles coordonnent aussi les admissions ainsi que les questions financières et sociales pour les résidents d'Actionmarguerite.

Les services offerts sont :

- visites d'évaluation préalables à l'admission;
- séance d'orientation sur Actionmarguerite avant ou après l'admission;
- suivi après l'admission pour vous aider, vous et votre famille, pendant la transition;

- renvoi vers les organismes communautaires;
- résolution de problèmes et défense des droits de la personne;
- interventions de soutien, sur demande;
- certains groupes de soutien;
- facilitation auprès du conseil des résidents.

Vous pouvez en tout temps vous adresser à la travailleuse sociale de votre unité pour obtenir de l'aide.

SERVICES RÉCRÉATIFS

Des services récréatifs sont proposés du lundi au samedi de 8 h 15 à 20 h 30. Cette offre de service peut varier d'un établissement à l'autre et selon la disponibilité de personnes-ressources.

Les travailleurs en loisirs et leurs bénévoles offrent toute une gamme d'activités en tenant compte des intérêts et des besoins des résidents. Vous êtes responsables des frais de transport, de vos dépenses personnelles et des droits d'admission pour les excursions qui se déroulent à l'extérieur d'Actionmarguerite. Nous invitons les familles à participer aux activités et à accompagner les résidents.

Un calendrier d'activités mensuel et bilingue est affiché dans chaque unité et au rez-de-chaussée de chaque établissement.

Veillez adresser vos suggestions aux travailleurs en loisirs. Nous apprécions les idées d'activités ainsi que toute occasion nous permettant d'améliorer nos services.

SERVICES BÉNÉVOLES

Les bénévoles d'Actionmarguerite sont identifiés par des insignes porteurs. Ils enrichissent les services offerts aux résidents dans tous les domaines de soins. Ils fournissent notamment ce qui suit :

- de l'aide à l'heure des repas;
- des visites amicales;
- de l'aide pendant les activités en grands groupes;
- des services de portage.

Vous pouvez demander l'aide d'un bénévole en vous adressant à la travailleuse sociale ou à l'infirmière de votre unité, qui vous fera savoir si c'est possible.

Si vous souhaitez faire du bénévolat régulièrement pour une activité donnée, veuillez en parler au superviseur, bénévolat.

BOUTIQUE DE CADEAUX

L'Auxiliaire gère une boutique de cadeaux à Actionmarguerite Saint-Boniface. Les heures d'ouverture peuvent varier.

SALON DE COIFFURE

Un service de coiffure est régulièrement offert dans les foyers de soins personnels d'Actionmarguerite. Ce sont les résidents qui paient le coiffeur directement ou à l'aide de leur compte en fiducie à Actionmarguerite.

Les heures d'ouverture et autres renseignements pertinents sont affichés au salon de coiffure au rez-de-chaussée.

CONSEIL DES RÉSIDENTS

Un Conseil des résidents a été établi dans chacun des foyers de soins personnels d'Actionmarguerite. Il se réunit régulièrement pour défendre les intérêts des résidents et de leurs familles, et pour faire des suggestions et commentaires à Actionmarguerite.

Un certain nombre de réunions ouvertes à tous sont organisées chaque année où tous les résidents (et leurs familles) sont invités à parler de leurs préoccupations éventuelles. Ces réunions sont annoncées à l'avance et les détails sont affichés à l'entrée de chaque établissement. Le Conseil se réunit également plusieurs fois par an avec l'équipe de gestion pour communiquer directement avec l'administration d'Actionmarguerite. Une travailleuse sociale y participe pour animer ces réunions.

Les comptes rendus des réunions sont affichés sur le tableau d'affichage destiné aux familles à l'entrée de chaque foyer de soins personnels.

BAR

Des bénévoles animent régulièrement un bar payant pour les résidents d'Actionmarguerite (Saint-Boniface et Saint-Vital). En raison de l'interaction possible de l'alcool avec les médicaments, certains résidents doivent parfois obtenir un laissez passer auprès de l'infirmière ainsi que l'autorisation du médecin. Le nombre de boissons autorisé est limité. Les boissons doivent obligatoirement être consommées au bar. Les sièges sont disponibles selon la formule du premier arrivé, premier servi.

Les résidents qui se déplacent en fauteuil roulant motorisé et dont les facultés sont affaiblies par l'alcool risquent de subir des mesures correctives ou disciplinaires.

BIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque du foyer propose des livres à gros caractères et des revues dans les deux langues officielles aux résidents d'Actionmarguerite (Saint-Boniface et Saint-Vital). Les résidents à Saint-Joseph ont accès à une bibliothèque roulante à l'entrée de l'établissement. Les travailleurs en loisirs sont là pour aider ceux et celles qui souhaitent se servir de la bibliothèque.

SERVICES D'ALIMENTATION

Les Services d'alimentation fournissent aux résidents trois repas et deux collations qui, dans la mesure du possible, respectent les habitudes alimentaires des résidents tout en veillant à satisfaire leurs besoins nutritionnels et diététiques particuliers.

Des repas particuliers sont offerts aux résidents qui les nécessitent. Vous êtes encouragé à discuter avec le personnel infirmier ou de communiquer directement avec la diététicienne clinique pour toute question liée à vos repas. Actionmarguerite ne peut pas offrir des repas particuliers au-delà des limites diététiques pour les résidents (Casher,

Halal, Sans gluten). Pour ceux qui désirent des repas particuliers sur une base régulière, nous recommandons que vous consultiez avec votre diététicienne et coordonner le plan avec la famille pour fournir les items particuliers. En raison des besoins de régime particulier pour des résidents, nous ne permettons pas aux familles d'apporter de la nourriture pour d'autres résidents à moins d'autorisation par la diététicienne.

Des boissons froides et chaudes ainsi que des collations sont à la disposition des résidents dans les unités.

Les boissons sont distribuées aux résidents à tous les jours dans l'après-midi et dans la soirée. Des collations supplémentaires sont prévues pour les résidents qui suivent un régime thérapeutique ou qui doivent maintenir un certain état nutritionnel.

ENTRETIEN MÉNAGER

Le personnel d'Actionmarguerite nettoie et désinfecte régulièrement les chambres et les parties communes. Le nettoyage des meubles personnels comme les réfrigérateurs, le mobilier de rangement et les bahuts dans les chambres des résidents est la responsabilité exclusive des résidents et des familles.

Tous les produits de nettoyage utilisés à Actionmarguerite respectent les normes institutionnelles et environnementales. Les résidents et les familles ne doivent pas apporter de produits nettoyants de l'extérieur. Les produits de nettoyage sont disponibles sur demande. Actionmarguerite fait tout son possible pour offrir un environnement sans odeur aux résidents, aux familles et au personnel.

Toutes les semaines, les vêtements sont lavés et livrés dans votre chambre. Le personnel d'Actionmarguerite étiquette tous les vêtements des résidents à un prix modique. Les vêtements qui nécessitent des précautions spéciales peuvent être nettoyés à sec, à vos frais, (si le service est disponible à l'établissement) ou bien nettoyés à la maison par les membres de votre famille.

Une laveuse et une sècheuse sont également à votre disposition sur certaines unités.

ENTRETIEN ET SÉCURITÉ

Le Service d'entretien est chargé de l'entretien et de la sécurité des bâtiments ainsi que de la sécurité des résidents.

Par mesure de précaution, le Services d'entretien doit examiner tout le matériel et tous les appareils électriques appartenant aux résidents. Actionmarguerite interdit l'utilisation des triporteurs (scooters) appartenant aux résidents. Les fauteuils roulants motorisés aux dimensions particulières sont acceptés s'ils sont recommandés par l'ergothérapeute et utilisés de façon sécuritaire par les résidents.

SERVICES FINANCIERS

Lorsque vous emménagez à Actionmarguerite, vous (et/ou votre famille ou curateur) gardez la gestion de vos finances. Vous pouvez ouvrir un compte en fiducie au Bureau des services financiers pour payer les coûts des services personnels (coiffure, bingo et autre) achetés sur place. Des frais mensuels sont facturés pour la gestion des comptes en fiducie des résidents. Les résidents ou familles qui n'ouvrent pas de compte en fiducie doivent payer les services directement.

Le Bureau des services financiers est chargé d'envoyer les relevés mensuels, d'encaisser les paiements et d'établir les reçus. Le loyer doit être payé le premier du mois. Remarque : il faut obligatoirement payer par chèque selon une formule de prélèvement automatique.

Les Services financiers sont offerts du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) aux résidents et aux personnes responsables de leurs finances.

COURRIER

Le courrier des résidents est livré dans chaque chambre pendant les heures d'exploitation régulières de la Société canadienne des postes. Le

courrier à expédier peut être remis à l'infirmière de l'unité ou à la réceptionniste du rez-de-chaussée.

TERRASSE ET COUR

Nous invitons les résidents et leurs familles à profiter de la terrasse extérieure. Ces terrasses sont fermées en hiver.

ABSENCES

Chaque année, vous pouvez vous absenter d'Actionmarguerite pendant 21 jours consécutifs. Les frais résiduels s'appliquent pendant votre absence ou séjour à l'hôpital. Vous pouvez vous absenter jusqu'à trois jours par semaine, en plus des 21 jours. Nous vous invitons à parler de vos plans avec l'infirmière ou la travailleuse sociale pour que nous puissions prendre toutes les dispositions nécessaires et respecter les lignes directrices de Santé Manitoba.

Prière d'avertir l'équipe en soins de santé lorsque vous quitter l'établissement n'importe la limite de temps d'absence. Nous vous demanderons de signer au bureau de l'infirmière et d'indiquer un temps de votre retour. Lorsque vous quitter pour la nuit, vous ou votre délégué doit signer un formulaire indiquant que vous acceptez toute responsabilité lorsque vous quittez. Veuillez donner 48 heures d'avis pour un départ d'au-delà de 48 heures afin de nous aider à prévoir la préparation de médicaments. Lorsque vous êtes absent, l'administration des médicaments est la responsabilité du résident ou famille.

Le transport pour tout rendez-vous doit être organisé par vous-même ou votre famille. Lorsqu'un accompagnement est nécessaire, vous ou votre délégué, est responsable de trouver un compagnon pour le transport. Nous organisons le transport, toutefois, le résident est responsable des coûts associés. (Consultez la politique relative au transport de l'ORSW dans la trousse d'admission.)

PRÉVENTION DES MAUVAIS TRAITEMENTS ET LOI SUR LA PROTECTION DES PERSONNES RECEVANT DES SOINS

Au Manitoba, il est désormais obligatoire de signaler rapidement les cas présumés d'exploitation physique, sexuelle, émotionnelle ou financière. Toute personne qui estime que quelqu'un est, ou risque d'être, victime de mauvais traitements, est tenue de communiquer ses craintes le plus tôt possible.

Il est possible de contacter l'Office de protection des personnes recevant des soins au (204) 788-6366, à Winnipeg, ou bien sans frais au 1-866-440-6366, à l'extérieur de Winnipeg. Pour en savoir plus, veuillez-vous adresser à la travailleuse sociale ou à l'infirmière de votre unité.

PLAN DE SOINS ET DIRECTIVES PRÉALABLES

Avant ou après votre admission, le médecin, l'infirmière ou la travailleuse sociale discutera avec vous et(ou) votre mandataire jusqu'à quel point vous voulez être traité en cas de maladie grave. Le plan de soins préalable vise à fournir des directives au personnel et peut toujours être discuté plus en profondeur ou réexaminé.

Lorsqu'un résident est à la fin de sa vie, nous prodiguons des soins qui mettent en valeur la dignité et la compassion. L'équipe soignante travaille ensemble pour appuyer le résident et ses proches pendant cette période. Des mesures de confort sont mises en place. Le résident est surveillé étroitement pour tout signe et symptôme de malaise, et des techniques sont utilisées pour soulager la douleur.

La Politique sur l'aide médicale à mourir d'Actionmarguerite ne permet pas la livraison du service à aucun de ses établissements, mais nous appuyons la demande du résident pour des renseignements voulus. (Vous pouvez demander une copie de cette politique.)

L'équipe des intervenantes en soins spirituels joue un rôle important pour accompagner le résident en fin de vie, en appelant le prêtre lorsque le résident souhaite l'onction des malades, ou de prendre part à la prière.

Prière d'adresser toute question à la travailleuse sociale, l'infirmière ou la gestionnaire des services aux résidents.

ÉTABLISSEMENT À UTILISATION MINIMALE DE MATÉRIEL DE CONTENTION

Actionmarguerite a adopté une politique d'utilisation minimale de matériel de contention conjointement avec l'Office régional de la santé de Winnipeg. Notre engagement vise à promouvoir la dignité des résidents et repose sur un principe éthique fondamental de respect à l'égard de la personne. Il est possible de discuter de cette politique avec l'infirmière de l'unité et(ou) l'ergothérapeute.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS ET DE LA VIE PRIVÉE

Au Manitoba, la *Loi sur la protection des renseignements médicaux personnels* protège le droit d'un particulier qui reçoit des soins en santé. Cette loi protège le droit de la personne ou son représentant d'examiner, de reproduire et(ou) de corriger ses renseignements médicaux personnels. Elle prévoit aussi des garanties pour assurer la sécurité de ces renseignements pendant leur collecte, leur utilisation, leur communication, leur conservation et leur destruction. Dans le cadre de cette Loi, Actionmarguerite connaît ses obligations à l'égard des résidents et de leurs représentants.

RÉUNIONS-BILANS

Afin que vous puissiez recevoir des soins personnalisés, nos équipes soignantes se réunissent régulièrement pour passer en revue le plan de soins de chaque résident.

La première réunion de l'équipe a lieu de six à huit semaines après l'admission. Les réunions suivantes se déroulent chaque année ou selon les besoins.

Ces réunions ont pour but de vous permettre, à vous, à votre famille et à votre équipe interdisciplinaire, d'évaluer les soins, de fixer des objectifs et de formuler un plan de soins.

EFFETS PERSONNELS DES RÉSIDENTS

Veillez noter ce qui suit :

- Actionmarguerite n'est pas responsable de l'argent ni d'autres articles de valeur laissés dans les chambres.
- L'argent des résidents ne peut être gardé en lieu sûr par le personnel de l'unité.
- Nous ne sommes pas non plus responsables de la perte ni des dommages causés aux effets personnels (p. ex. dentiers, prothèses auditives, lunettes, vêtements et coussins).

Nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance pour protéger vos articles de valeur, y compris les dentiers et les appareils auditifs.

SYSTÈME D'ALERTE

Le système d'alerte permet aux résidents de se déplacer librement à l'intérieur de l'établissement. Il les empêche de quitter le bâtiment sans être accompagnés d'une personne digne de confiance.

Les résidents susceptibles d'errer à l'extérieur du bâtiment, et qui ont besoin d'une supervision accrue, sont évalués de façon individuelle pour déterminer s'il leur faut un bracelet d'alerte, et leurs photos sont conservées à la réception.

Visiteurs : Veuillez informer le personnel infirmier et la réception lorsque vous quittez l'établissement avec un résident qui porte un bracelet d'alerte. Cela permet au personnel infirmier et à la réceptionniste de désactiver le système de fermeture automatique des portes. Veuillez noter que pour revenir dans le bâtiment, il faut aussi faire désactiver le système.

Veillez consulter la brochure sur le système d'alerte propre à chaque établissement qui est distribuée avec la trousse d'admission.

Pour ce service, nous facturons des frais de location mensuels qui ne sont pas remboursables.

POURBOIRES ET GRATIFICATIONS

Il est interdit aux employés d'accepter des gratifications, des paiements et des cadeaux de la part des résidents ou des familles. Cependant, si les familles ou les résidents souhaitent offrir des fleurs ou de la nourriture à l'ensemble du personnel d'une unité, ils peuvent le faire.

Les résidents ou les familles qui souhaitent montrer leur appréciation peuvent faire des dons à la Fondation Actionmarguerite Foundation Inc. Pour en savoir plus, veuillez FAIRE UN DON en consultant le site Web à www.actionmarguerite.ca.

PRÉOCCUPATIONS ET PROBLÈMES

Actionmarguerite s'inspire d'un modèle d'amélioration de la qualité pour déterminer les domaines qui ont besoin d'être améliorés et pour prendre les mesures nécessaires.

Si vous avez une préoccupation quelconque, vous devez suivre les étapes suivantes :

- Prévenir la travailleuse sociale.
- Prévenir le personnel infirmier de l'unité; s'il n'est pas en mesure de résoudre la difficulté, il transmettra le message au personnel infirmier responsable ou le gestionnaire des Services aux résidents.
- Prévenir le gestionnaire des Services aux résidents ou d'autres gestionnaires de services, le cas échéant.
- Si une question ou un problème n'est pas réglé, les résidents et leurs familles peuvent aussi déposer une plainte officielle en téléphonant au (204) 233-3692, et indiquer que vous souhaitez porter plainte officiellement ou faire parvenir une plainte écrite à Relations avec la clientèle à l'adresse courriel suivante : compassion@actionmarguerite.ca.

Si la question n'est toujours pas réglée, les résidents et leurs familles peuvent communiquer avec la coordinatrice des relations avec la clientèle de l'Office régional de la santé de Winnipeg au (204) 926-7825 ou à l'adresse électronique suivante : ClientRelations@wrha.mb.ca.

VISITEURS

Les membres de votre famille et vos amis peuvent venir vous voir. Les visiteurs peuvent participer, avec vous, aux nombreuses activités proposées par Actionmarguerite.

Remarque :

- Prévention d'épidémies : Nous vous demandons de ne pas venir visiter si vous tousssez, si vous avez de la fièvre, le nez qui coule, la diarrhée ou toute autre maladie contagieuse. L'accès aux résidents est limité lorsqu'il y a une poussée d'épidémie.
- Nourriture et cadeaux – Avant d'apporter ou donner n'importe quelle nourriture ou cadeaux aux résidents, les visiteurs doivent informer le bureau des infirmiers afin qu'ils puissent s'assurer que ceux-ci sont sûrs pour le résident et étiquetés. Toute nourriture ou collation devrait être approuvée par la diététicienne.
- Visite avec animaux – Avant de visiter un résident avec un animal, les visiteurs sont appelés à voir le personnel infirmier de l'unité qui donnera des renseignements sur le contrôle des infections et des exigences en santé liées aux animaux. Tous les animaux doivent être en laisse.
- Visite avec enfants – Les enfants sont les plus bienvenus, cependant, nous demandons que les parents/gardiens les supervisent en tout temps.

HEURES

Les résidents d'Actionmarguerite peuvent accueillir des visiteurs, y compris les jours fériés, à condition de ne pas déranger les autres. Les portes de l'entrée principale sont verrouillées soit 24 heures ou après les heures normales d'ouverture. Les visiteurs doivent donc utiliser l'interphone ou leur carte magnétique pour accéder aux établissements.

STATIONNEMENT

Les visiteurs peuvent stationner leurs véhicules gratuitement dans des zones désignées et de façon limitée. Des places pour personnes handicapées sont également prévues à la plupart des établissements. Le stationnement sur rue est également possible avec quelques restrictions.

SERVICE D'AUTOBUS

Winnipeg Transit dessert tous les établissements d'Actionmarguerite.

Établissement	N° de ligne de Winnipeg Transit
185, rue Despins	10, 56, 110
450, chemin River	16 (prom. Plaza), 54 (St. Amant)
187, avenue de la Cathédrale	10, 56, 110
875, chemin Elizabeth	19
1149, avenue Leila	17, 77

Pour en savoir davantage sur les lignes et les horaires du réseau d'autobus, veuillez consulter le site Web de Winnipeg Transit à www.winnipegtransit.com.

SERVICES RELIGIEUX

Les familles et amis des résidents d'Actionmarguerite sont invités à participer aux services religieux qui se déroulent régulièrement sur place. Prière de consulter l'affiche près de la chapelle pour les jours et heures de service. Un calendrier est aussi affiché à tous les mois sur les unités. Nous n'offrons pas de services funéraires.

LOCATION DE SALLE

Il est possible de louer une salle pour les fêtes des résidents et pour des réunions. Pour d'autres renseignements, veuillez communiquer au bureau de la réception.

FUMAGE

Actionmarguerite est un établissement non-fumeur. Quiconque souhaite fumer doit le faire hors de la propriété.

ALCOOL

Avant qu'un résident puisse consommer de l'alcool, son diagnostic, ses médicaments prescrits et son statut de santé doivent être examinés.

PLAN DE PRÉPARATION AUX URGENCES

Afin de prévoir à la sécurité de tous les résidents, le personnel, et les visiteurs, un plan de préparation aux urgences doit être en place. Actionmarguerite tient des exercices mensuels d'évacuation en cas d'incendie et l'essai du système d'alarme. Dans le cas d'une urgence, suivez les directives remises par le personnel ou les intervenants d'urgence. Prière de rester calme et n'oubliez pas que tout le personnel a été formé pour réagir à ces situations. Les intervenants d'urgence sont appelés immédiatement dans le cas d'une urgence. Veuillez ne pas utiliser l'ascenseur ou les téléphones pendant une urgence.

Les codes d'urgence d'Actionmarguerite sont les suivants :

- CODE STAT – Urgence médicale
- CODE JAUNE – Résident errant
- CODE VERT – Évacuation
- CODE GRIS – Pollution de l'air
- CODE NOIR – Alerte à la bombe
- CODE ROUGE – Incendie
- CODE BLANC – Intervention de crise
- CODE BRUN – Déversement chimique
- CODE ORANGE – Catastrophe externe

ANNUAIRE TÉLÉPHONIQUE

URGENCES – COMPOSER LE 911

Ambulance : 911

Pompiers : 911

ACTIONMARGUERITE (SAINT-BONIFACE)

Renseignements généraux : (204) 233-3692

Télécopieur (Administration) : (204) 233-6803

Ligne directe /	Unité de soins	Poste
(204) 235-2123	2 ABC	212
(204) 235-2124	3 ABC	312
(204) 235-2125	4 ABC	412
(204) 235-2126	5 AB	512
(204) 235-2137	5 C	513
(204) 235-2128	2 DE	221
(204) 235-2129	3 DE	322
(204) 235-2130	4 DE	422

ACTIONMARGUERITE (SAINT-VITAL)

Renseignements généraux : (204) 254-3332

Ligne directe	Unité de soins	Poste
(204) 254-9351	1 st Floor	101
(204) 254-3866	2 nd floor	200
(204) 254-3865	3 rd Floor	300
(204) 254-9437	Unité Marguerite	440

ACTIONMARGUERITE (SAINT-JOSEPH)

Renseignements généraux : (204) 697-8031

Ligne directe	Unité de soins	Poste
(204) 697-8031	Unité 1	225
	Unité 2	238

GOVERNEMENT

Info Santé : (204) 788-8200 ou, sans frais, 1-888-315-9257

Service de renseignements téléphoniques de la Ville de Winnipeg : 311

Winnipeg Transit : (204) 986-5717 ou (204) 287-7433, avec arrêt de numéros et temps approximatifs

Handi-Transit : (204) 986-5722

Office de protection des personnes recevant des soins : (204) 788-6366 ou 1-866-440-6366

ORSW : (204) 926-7825

AUTRE

Assistance-annuaire : 411

Age and Opportunity : (204) 772-9581

Duffy's Taxi : (204) 925-0101

Unicity Taxi : (204) 925-3110