



# Actionmarguerite

Guide des résidents  
En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2013

## **BIENVENUE CHEZ VOUS!**

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

Actionmarguerite met l'accent sur le respect, l'hospitalité, la collaboration et l'excellence. Les résidents sont au coeur 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 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 quand ils veulent et participer aux nombreuses activités organisées par Actionmarguerite.

Si, après avoir lu cette brochure, vous avez des questions ou voulez obtenir d'autres renseignements, veuillez nous appeler au 204-233-3692.

Le directeur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Charles Gagné', with a stylized flourish at the end.

Charles Gagné

## INDEX

---

<b>À notre sujet .....</b>	<b>1</b>
<b>Résidences .....</b>	<b>2</b>
<b>Historique .....</b>	<b>5</b>
<b>Vision, mission et valeurs .....</b>	<b>6</b>
<b>Déclaration des droits et responsabilités des résidents .....</b>	<b>7</b>
<b>Votre résidence.....</b>	<b>12</b>
Préadmission et admission .....	12
Lorsqu'une chambre se libère .....	12
Votre chambre est votre « chez vous » .....	13
Disponibilité des chambres.....	13
<b>Ce que vous devez apporter avec vous.....</b>	<b>14</b>
Vêtements.....	14
Autres articles .....	15
Produits contre l'incontinence.....	16
Responsabilités financières des résidents.....	16
Responsabilités du foyer de soins personnels .....	17
<b>Sortie .....</b>	<b>19</b>
<b>Services aux résidents.....</b>	<b>20</b>
Soins infirmiers.....	21
Services de médecin .....	22
Réadaptation.....	22
Pharmacie .....	23
Consultation en éthique .....	23
Soins dentaires .....	23
Soins des pieds .....	25
Soutien spirituel .....	25
Travail social.....	26
Services récréatifs .....	27
Services bénévoles .....	27
Boutique de cadeaux.....	28
Coiffure .....	28
Conseil des résidents.....	28

Bar.....	29
Bibliothèque.....	29
Services de diététique et d'alimentation.....	29
Entretien ménager.....	30
Entretien et sécurité.....	31
Services financiers.....	31
Services publics.....	32
Courrier.....	32
Terrasse et cour.....	32
<b>Politiques et pratiques.....</b>	<b>33</b>
Absences.....	33
Prévention des mauvais traitements et <i>Loi sur la protection des personnes recevant des soins</i> .....	33
Plan de soins et directives préalables.....	33
Établissement à utilisation minimale de matériel de contention.....	34
Protection des renseignements médicaux personnels.....	34
Réunions-bilans.....	34
Effets personnels des résidents.....	35
Système d'alerte.....	35
Pourboires et gratifications.....	36
Préoccupations et problèmes.....	366
<b>Visiteurs.....</b>	<b>377</b>
Heures.....	37
Stationnement.....	38
Service d'autobus.....	38
Bénévoles.....	39
Services religieux.....	38
Location de salle.....	39
<b>Annuaire téléphonique.....</b>	<b>39</b>
Urgences – composer le 911.....	39
Actionmarguerite.....	39
Gouvernement.....	40
Autre.....	40

## À NOTRE SUJET

---

Actionmarguerite est une corporation communautaire à but non lucratif qui offre des soins et des programmes aux aînés et aux personnes ayant des problèmes de santé complexes dans la région de Winnipeg. Elle appartient à la Corporation catholique de la santé du Manitoba et reçoit la plupart de ses fonds de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Actionmarguerite résulte de l'union du Centre Taché et du Foyer Valade. En combinant leurs forces sous un seul nom et une nouvelle structure, Actionmarguerite offre les programmes et les services suivants :

- Soins personnels
- Soins aux adultes ayant des problèmes de santé complexes et chroniques
- Soins spécialisés aux personnes atteintes de démence et de troubles comportementaux connexes
- Soutien spirituel et services récréatifs
- Centre de jour
- Logement avec services de soutien
- Services de réadaptation et travail social
- Services d'alimentation, entretien ménager et services financiers.

## RÉSIDENCES

---

Actionmarguerite offre des soins et des services aux aînés et aux personnes ayant des besoins complexes en matière de santé dans quatre endroits différents :

### **Actionmarguerite – Saint-Boniface (Centre Taché Centre)**

185, rue DESPINS  
Winnipeg (Manitoba) R2H 2B3  
(204) 233-3692

Programmes:

- Soins personnels (unités 2 ABC, 3 ABC, 4 ABC, 3 DE et 4 DE)
- Soins aux personnes atteintes de démence et de la maladie d'Alzheimer (5 AB)
- Soins aux personnes ayant des besoins complexes en matière de santé (5 C et 2 DE)
- Programme de jour

L'établissement situé au 185 de la rue Despins est un établissement bilingue de soins de longue durée qui fournit toute une gamme de services aux aînés ainsi qu'aux personnes handicapées physiques et en perte d'autonomie. Il a pour mandat de servir la population francophone et les résidents de la circonscription provinciale de Saint-Boniface.

### **Actionmarguerite – Saint-Vital (Foyer Valade)**

450, ch. RIVER  
Winnipeg (Manitoba)  
(204) 254-3332

Programmes:

- Soins personnels (1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> étages)

- Soins aux personnes atteintes de démence et de la maladie d'Alzheimer (Unité Marguerite)

L'établissement situé au 450 du chemin River est un foyer pour aînés francophones ayant besoin de soins personnels et de soins de longue durée.

### **Actionmarguerite – Foyer Chez Nous**

187, av. de la CATHÉDRALE  
Winnipeg (Manitoba) R3E 1C4  
(204) 233-7761

L'établissement situé au 187 de l'avenue de la Cathédrale est un ensemble de logements abordables avec services de soutien, au cœur de Saint-Boniface. Il offre des soins et toute une gamme de services en français et en anglais.

### **Actionmarguerite - Windsor Park Place**

875, ch. ELIZABETH  
Winnipeg R2J 3K6  
(204) 231-3942 ou (204) 945-5042

Situé dans le quartier de Windsor Park, l'établissement du 875 du chemin Elizabeth 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 à ceux et celles qui cherchent à bénéficier des soins et des services d'un foyer de soins personnels, ou qui y sont admissibles. 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.

N.B. – Pour obtenir les renseignements les plus récents et les noms des personnes-ressources, veuillez consulter le site Web suivant :  
[www.actionmarguerite.ca](http://www.actionmarguerite.ca)



## HISTORIQUE

---

La congrégation des Sœurs Grises (Sœurs de la Charité) a été fondée à Montréal en 1737 par Marguerite d'Youville. Veuve et mère d'enfants en bas âge, Sainte Marguerite a décidé, malgré ses difficultés personnelles, de se consacrer aux plus démunis en ouvrant un foyer destiné à les accueillir, à les héberger et à les nourrir. Marguerite d'Youville est décédée en 1771 mais sa congrégation continue d'être au service des pauvres et des personnes vulnérables.

C'est en 1844 que les premières Sœurs Grises sont arrivées à Saint-Boniface de Montréal, en canot. Elles prenaient soin des plus pauvres de la communauté et, quand cela était nécessaire, elles les hébergeaient chez elles. Au fil des années, leur dévouement les a souvent poussées à construire et à déménager de façon à s'adapter à l'évolution des besoins de la population.

En 1973, les Sœurs Grises ont édifié l'ancien Centre Taché, actuellement géré par Actionmarguerite (Saint-Boniface) Inc. Un autre bâtiment, l'ancien Foyer Valade, devenu Actionmarguerite (Saint-Vital) Inc., a été achevé en 1988, soit près de 150 ans après l'arrivée des premières Sœurs Grises au Manitoba. Un programme de jour a été mis en place à la fin des années 1990 et deux programmes de logement avec services de soutien destinés aux aînés (avec tarifs indexés sur le revenu) ont été établis en 2008 au Foyer Chez Nous et à Windsor Park Place.

Au printemps 2011, « Actionmarguerite - Service & Compassion » est devenu le visage moderne d'une institution riche en histoire. Notre nouveau nom illustre notre dévouement à l'égard des personnes vulnérables et des personnes âgées ainsi que notre engagement à leur fournir une gamme complète de services de qualité.

En avril 2011, Actionmarguerite a ouvert les portes d'une nouvelle unité régionale spécialisée pour personnes atteintes de problèmes de comportement. L'unité bénéficie des services d'une équipe

professionnelle spécialisée et compétente qui offre des soins personnalisés à chaque résident, dans le respect et la dignité.

De cette façon, Actionmarguerite – Service & Compassion n'est qu'un nouveau chapitre dans l'histoire de Sainte-Marguerite, cette femme qui continue d'inspirer notre travail.

## **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. Notre mandat principal est de servir la communauté francophone du Manitoba mais nous valorisons également la diversité culturelle.

### **Valeurs**

Actionmarguerite s'inspire de l'action des Sœurs Grises. Aujourd'hui encore, nous maintenons 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, tout le monde en profite 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 favorise le bien-être et respecte la dignité et les droits des personnes dont elle prend soin. En accord avec nos valeurs et nos convictions, chaque résident a le droit :

- d'obtenir de l'information;
- de s'exprimer en toute liberté;
- de préserver sa vie privée;
- d'être traité avec respect et dignité;
- de participer aux décisions concernant ses soins;
- de bénéficier de soins et de services continus;
- de jouir d'un environnement sécuritaire.

### **Obtenir de l'information**

Vous avez le droit:

- d'être informé au sujet de toutes les manifestations et politiques vous concernant;
- d'être informé au sujet de votre diagnostic, de votre traitement et de vos médicaments;
- d'être informé au sujet des conséquences possibles de votre décision d'accepter ou de refuser les soins et(ou) les services à votre disposition;

- d’attendre des membres du personnel qu’ils se présentent et vous expliquent les services qu’ils fournissent;
- d’obtenir une copie du document expliquant la mission, les valeurs et la déclaration des droits et responsabilités des résidents d’Actionmarguerite, ainsi que la liste des services offerts;
- de recevoir des conseils pour avoir accès aux services des divers échelons du gouvernement.

### **S’exprimer en toute liberté**

Vous avez le droit:

- de vous organiser en associations, d’exprimer vos opinions, de critiquer et de faire des suggestions dans le contexte de la vie à Actionmarguerite;
- de défendre vos propres intérêts ou ceux d’autres résidents;
- de vous exprimer selon vos coutumes et pratiques linguistiques, religieuses et culturelles;
- d’être entendu et écouté sans crainte de représailles ou de conséquences négatives;
- de faire partie de groupes d’intérêt;
- de nouer des amitiés et d’entretenir des relations;
- d’avoir un défenseur (p. ex. un autre résident, un membre de la famille ou du personnel, le curateur public ou l’ombudsman) et de faire partie de groupes de défense;
- de communiquer avec les médias ou autres collaborateurs.

### **Préserver sa vie privée**

Vous avez le droit:

- de préserver votre vie privée pendant les examens, les traitements et les soins personnels;
- de vous sentir chez vous à Actionmarguerite et de bénéficier d’une vie privée dans votre chambre;
- d’être seul si vous le souhaitez;

- de communiquer en privé avec les personnes de votre choix et de ne pas être interrompu sans raison valide;
- d'envoyer et de recevoir du courrier personnel sans qu'il soit ouvert;
- d'avoir des biens personnels et d'être la seule personne à y avoir accès;
- de gérer vos propres finances, si vous en êtes capable;
- d'être assuré du traitement confidentiel de vos dossiers personnels et médicaux;
- sur demande, de recevoir des soins personnels d'une personne du même sexe que vous, dans la mesure du possible;

### **Être traité avec respect et dignité**

Vous avez le droit:

- d'être traité conformément à vos valeurs personnelles;
- d'être appelé par le nom que vous choisissez;
- d'être traité comme une personne unique;
- d'organiser et de décorer votre espace privé selon vos goûts;
- de vivre dans un environnement où tout est fait pour que vous vous sentiez chez vous;
- de participer à la vie à l'extérieur d'Actionmarguerite et de rester en contact avec ce monde-là;
- d'accepter ou de refuser le soutien de votre famille;
- d'exercer votre droit de vote;
- de ne pas subir de punitions;
- de mourir en paix, dans le confort et la dignité.

### **Participer aux décisions concernant ses soins**

Vous avez le droit:

- de participer, dans la mesure du possible, aux décisions qui touchent votre vie quotidienne à Actionmarguerite;
- de participer à la planification de vos soins individuels;
- de gérer ou de nommer quelqu'un pour gérer vos finances;
- de communiquer avec votre représentant légal et de le rencontrer;

- d'accepter ou de refuser de participer à des activités de recherche;
- d'accepter ou de refuser un traitement, y compris des médicaments, conformément à la législation.

### **Bénéficiaire de soins et de services continus**

Vous avez le droit:

- de vivre dans un environnement prévisible;
- de recevoir des soins et des services prodigués de façon compétente et avec compassion;
- d'être hébergé, nourri, habillé, toiletté et soigné d'une façon qui répond à vos besoins;
- de communiquer en français ou en anglais et de recevoir les services disponibles en français ou en anglais, selon la politique linguistique d'Actionmarguerite;
- d'avoir accès aux activités récréatives d'Actionmarguerite;
- de bénéficier, en fin de vie, de soins et de services de soutien prodigués avec compassion.

### **Jour d'un environnement sécuritaire**

Vous avez le droit:

- de vivre dans un environnement propre et sécuritaire;
- d'avoir accès à une zone extérieure protégée;
- d'être protégé contre toute forme d'agression ou de mauvais traitement de la part des fournisseurs de soins et des visiteurs;
- de ne pas subir de moyens de contention physiques ou chimiques de façon excessive.

### **Responsabilités des résidents**

Vous avez la responsabilité de faire ce qui suit:

- respecter la philosophie, la mission et les valeurs d'Actionmarguerite et de la Corporation catholique de la santé du Manitoba;

- respecter les droits et valeurs des autres résidents et des membres du personnel;
- accepter que la priorité soit l'intérêt commun;
- être aussi indépendant que possible;
- participer autant que possible aux décisions concernant vos soins;
- participer autant que possible aux activités du Centre;
- accepter les conséquences de vos décisions;
- informer le personnel infirmier de service de vos sorties et de l'heure prévue de votre retour;
- respecter vos obligations financières (frais de résidence et dépenses personnelles).

## **VOTRE RÉSIDENCE**

---

### **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 vous contacte et vous rend 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. Elle 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, un aumônier 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 est votre « chez vous »**

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 auxquelles vous tenez beaucoup, 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.

Vous pouvez aussi faire installer les services de téléphonie et de câblodistribution. Actionmarguerite fournit ces services de façon interne et à un coût raisonnable. C'est à vous de payer ces services.

Les articles et meubles personnels ne doivent pas poser de risque ni nuire à la capacité du personnel de fournir des soins. À mesure que vos besoins évoluent en matière de soins, il se peut que nous vous demandions, à vous ou à votre famille, d'enlever certains articles pour pouvoir installer le matériel nécessaire. Veuillez noter qu'Actionmarguerite n'assure pas d'entreposage supplémentaire.

### **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 jouir 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**

- des tenues pour 7 jours, par ex. :
  - 7 survêtements
- OU
- 7 pantalons lavables ET 7 chemises ou chemisiers;
- 7 slips;
- 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;
- 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 incorrectement.

### **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.
- 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 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 peut vous fournir 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 de vous approvisionner et de les acheter.

## Responsabilités financières des résidents

\* Cette information est fournie à titre de guide et n'est pas exhaustive.

- Actionmarguerite est responsable de l'étiquetage des vêtements.
- Achat de vêtements.
- Raccourcissement 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 et produits du tabac.
- 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'usager, 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.
- 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 droits d'entrée.
- Achat d'articles personnels.
- Personne de compagnie.

### **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.
- Perroquets (trapèzes).
- Lève-personnes mécaniques.
- Sièges de toilette surélevés.
- Chaises d'aisance (d'utilisation occasionnelle seulement)
- Fauteuils roulants pour transport occasionnel.
- Barres d'appui.
- Oxygène et concentrateurs d'oxygène.
- Produits contre l'incontinence fournis par l'établissement.

## **SORTIE**

---

Lorsqu'un résident part 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, qui est dans un programme de logement avec services de soutien ou dans un programme de jour.

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 transfert 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. 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.

### **Services aux résidents**

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 employés de 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 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 atmosphère chaleureuse et familiale;
- un service de RCR – si cela est indiqué et à condition que le résident ait indiqué qu'il souhaitait être réanimé. Dans ce cas, nous appelons l'ambulance pour qu'elle transporte le résident à l'hôpital.

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.

Veillez noter que les services sont différents pour les programmes de logement avec services de soutien et pour les programmes de jour. Nous vous invitons à consulter les guides concernant ces programmes.

### **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.

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 11 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 : [www.web6.gov.mb.ca/eFormulary/](http://www.web6.gov.mb.ca/eFormulary/) .

## Consultation en éthique

Le Service d'éthique des soins de santé est disponible 24 h sur 24 pour les résidents et les membres de leur famille, de même que pour les employés, les médecins et le personnel administratif d'Actionmarguerite.

On peut joindre les éthiciens cliniciens directement par cellulaire:

Pat Murphy                      204-806-1580

George Webster                204-918-0601

Par l'intermédiaire du Service d'éthique des soins de santé –  
Bureau general de 8 h 30 à 16 h30 en composant le 204-235-  
3619

Les gens consultent parfois le Service d'éthique lorsqu'ils ont un doute ou lorsqu'ils ne s'entendent pas sur ce qui serait la « bonne » ou la « meilleure » chose à faire concernant un résident ou un 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; conflits au sein de la famille quant aux meilleurs soins à donner à un résident; incertitude ou désaccord concernant une demande de traitement; 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 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 podologies est assuré par un spécialiste agréé en soins des pieds. 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, notamment les suivants:

- Messe
- Communion
- Onction annuelle des malades
- Sacrement annuel de réconciliation

**\*Les familles qui souhaitent d'autres services en ont la responsabilité**

Notre programme de soutien spirituel inclut également ce qui suit :

- services pluri-confessionnelle
- 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.

Veillez 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.

Services offerts:

- 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;
- groupes de soutien;
- facilitateur auprès du conseil des résidents;
- soirée d'information des familles.

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.

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, au rez-de-chaussée et sur notre site Web à [www.actionmarguerite.ca/fr/news/calendar/](http://www.actionmarguerite.ca/fr/news/calendar/).

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 porte-noms. 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 à la travailleuse sociale.

### **Boutique de cadeaux**

Les Dames auxiliaires gèrent une boutique de cadeaux dans les deux foyers de soins personnels d'Actionmarguerite. Les heures d'ouverture peuvent varier.

### **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.

### **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 au moins deux semaines à l'avance et les détails sont affichés à l'entrée de chaque résidence. Le Conseil se réunit également plusieurs fois par an avec l'équipe de leadership pour communiquer directement avec l'administration d'Actionmarguerite. Au besoin, une travailleuse sociale est là 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. 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. 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 régimes spéciaux sont prévus pour les personnes qui en ont besoin. Nous vous invitons à vous adresser au personnel infirmier ou à communiquer directement avec la diététicienne clinicienne pour tout ce qui concerne les repas.

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

Les boissons sont distribuées aux résidents l'après-midi et le soir. Une collation est servie tous les soirs. Des collations supplémentaires sont prévues pour les résidents qui suivent un régime thérapeutique ou qui doivent maintenir un certain état nutritionnel.

Actionmarguerite exploite des cafétérias dans ses deux foyers de soins personnels. Les résidents ainsi que les membres de leur famille et leurs amis peuvent s'y offrir une pause-café ou un repas à des prix raisonnables. Les heures de repas sont affichées dans les unités et à la cafétéria.

### **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 (pour un prix modique). Les vêtements qui nécessitent des précautions spéciales peuvent être nettoyés à sec, à vos frais, ou bien nettoyés à la maison par les membres de votre famille.

Un lave-linge et un sèche-linge sont également à votre disposition.

### **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. Il fournit aussi quelques services aux résidents propriétaires de fauteuils roulants ou qui ont besoin d'aide pour l'utilisation de leurs appareils personnels.

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.

Tous les mois, un exercice d'évacuation est prévu dans les établissements d'Actionmarguerite.

### **Services financiers**

Lorsque vous emménagez à Actionmarguerite, vous (et/ou votre famille ou curateur) gardez le contrôle 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. Nota : 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.

### **Services publics**

Pour offrir des services de télévision, de câblodistribution, d'Internet et de téléphone aux résidents dans leurs chambres, Actionmarguerite fait appel à un seul fournisseur (Shaw). Les résidents peuvent aussi continuer de s'abonner à des journaux et à des revues. Vous (ou votre famille) devez assumer tous les coûts associés à ces services.

### **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 au 185 de la rue Despins ou de la cour au 450 du chemin River. Ces deux endroits sont fermés en hiver.

## **POLITIQUES ET PRATIQUES**

---

### **Absences**

Chaque année, vous pouvez vous absenter d'Actionmarguerite pendant 21 jours consécutifs. 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.

### **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 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. Veuillez lire la brochure qui accompagne le présent guide et adresser vos questions éventuelles à la travailleuse sociale, à l'infirmière ou au 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**

*La Loi sur la protection des renseignements médicaux personnels* a été adoptée le 11 décembre 1997. Cette loi protège le droit d'un particulier ou de 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 sait quelles sont ses obligations à l'égard des résidents et de leurs représentants. Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez-vous adresser à notre agent chargé de la protection des renseignements personnels.

## **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. Les médecins n'assistent généralement pas à ces réunions.

## 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.

## 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. Veillez 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 consulter le site Web à [www.actionmarguerite.ca](http://www.actionmarguerite.ca) ou bien téléphoner au 204-233-3692 pour indiquer que vous voulez faire un don. On vous transférera à la personne responsable.

### **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 l'infirmière de l'unité; si elle n'est pas en mesure de résoudre la difficulté, elle transmet le message à l'infirmière de service.
- Prévenir la travailleuse sociale.
- Prévenir la gestionnaire des Services aux résidents ou d'autres gestionnaires de services le cas échéant.

Si une question ou un problème n'est pas réglé au niveau de l'unité de soins, les résidents et leurs familles peuvent aussi déposer une plainte officielle de diverses façons :



- En téléphonant au 204-233-3692, poste 501, et en indiquant que vous souhaitez porter plainte officiellement. Nous prendrons note de cela et vous dirigerons vers la personne responsable qui pourra résoudre la situation.
- En adressant une plainte écrite à l'adresse électronique des Relations avec la clientèle à : [compassion@actionmarguerite.ca](mailto: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](mailto:ClientRelations@wrha.mb.ca).

## **VISITEURS**

---

Les membres de votre famille et vos amis peuvent venir vous voir à n'importe quel moment. Les visiteurs peuvent participer, avec vous, aux nombreuses activités proposées par Actionmarguerite. Ils peuvent aussi aider les résidents à décorer leurs chambres, les accompagner pour les excursions, les aider au moment des repas ou tout simplement passer du temps avec eux.

Nota : Nous vous demandons de ne pas venir si vous tousssez, si vous avez de la fièvre, le nez qui coule, la diarrhée ou toute autre maladie contagieuse. Les enfants doivent toujours se faire accompagner.

## **Heures**

Les résidents d'Actionmarguerite peuvent recevoir des visiteurs en tout temps, y compris les jours fériés, à condition de ne pas déranger les autres. Les portes de l'entrée principale sont verrouillées après les heures normales d'ouverture. Les visiteurs doivent alors utiliser l'interphone (185, rue Despins) ou leur carte magnétique (450, chemin River) pour accéder aux résidences.

**\*L'accès est limité en cas d'éclosion de maladie.**

## Stationnement

Les visiteurs peuvent stationner leurs véhicules gratuitement dans des zones désignées et de façon limitée. Des places pour personnes handicapées sont également prévues dans 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, ch. River	16 (Plaza Dr.), 54 (St. Amant)
187, av. de la Cathédrale	10, 56, 110
875, ch. Elizabeth	19

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](http://www.winnipegtransit.com).

## Bénévoles

Chaque semaine, des bénévoles animent un bar payant à l'intention des résidents d'Actionmarguerite, de leurs familles et de leurs amis. Veuillez-vous renseigner localement sur les heures d'ouverture et sur les restrictions éventuelles.

## Services religieux

Les familles et amis des résidents d'Actionmarguerite sont invités à participer aux services religieux qui se déroulent régulièrement sur place aux heures suivantes :

185, rue Despins

Messe catholique :

10 h 30 – le mardi, le jeudi et le dimanche

Culte pluriconfessionnel :

10 h 30 – le deuxième mercredi du mois

Cérémonie de purification :

14 h 00 – le troisième mercredi du mois

---

450, ch. River

Messe catholique :

11 h 00 – le mercredi et le dimanche

### Location de salle

Il est possible de louer une salle pour les fêtes des résidents et pour des réunions. Pour d'autres renseignements, veuillez téléphoner au 204-233-3692 ou 204-254-3332.

## ANNUAIRE TÉLÉPHONIQUE

---

### Urgences – composer le 911

Ambulance : 911

Pompiers : 911

### Actionmarguerite (Saint-Boniface)

Ligne directe / Direct Line	Unité de soins / Care Units	Poste / Ext.
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

Renseignements généraux : 204- 233-3692 ou 204-254-3332

Télec. : 204-233-6803 (administration)

## Actionmarguerite (Saint-Vital)

Ligne directe / Direct Line	Unité de soins / Care Units	Poste / Ext.
204-254-9351	1 <sup>st</sup> Floor	101
204-254-3866	2 <sup>nd</sup> floor	200
204-254-3865	3 <sup>rd</sup> Floor	300
204-254-9437	Unité Marguerite	440

## Gouvernement

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

Handi-Transit : 204-986-5722

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

## Autre

Assistance-annuaire : 411

Age and Opportunity : 204-772-9581

Duffy's Taxi : 204-925-0101

Unicity Taxi : 204-925-3110