



Pochette de bienvenue

Résidence Les Jardins de Montarville



155 rue de Muy, Boucherville, QC, J4B 4W7

Tel : 450-449-3063, Fax : 450-655-3765,

Courriel : direction@lesjardinsdemontarville.ca



*Gagnant de l'entreprise de
l'année à Boucherville dans
la catégorie Service en 2012*



Le sourire et l'amour de l'humain sont nos priorités.



Bienvenue à la Résidence Les Jardins de Montarville

La Résidence Les Jardins de Montarville est une résidence pour personnes âgées non autonomes, en perte d'autonomie ou/et avec des déficits cognitifs.

Notre mission :

La Résidence Les Jardins de Montarville assure à ses résidents de vivre dans un environnement stimulant, sécuritaire et sain. Les résidents de la Résidence Les Jardins de Montarville sont traités avec respect et dignité.

Notre but est de vous traiter comme nos parents et de vous faire sentir chez vous.

Le personnel de la Résidence Les Jardins de Montarville est heureux de travailler auprès de vous, tous les employés(es) se font un devoir d'être courtois, polis, doux et aimables. Nous avons des critères tels que le respect de la personne et de son autonomie : le respect de ses droits et libertés dont le droit à l'information réelle et véridique et le souci d'une qualité de vie en toute sécurité dans un environnement propre, accueillant et chaleureux.

Nous avons une résidence où les gens peuvent circuler librement dans un environnement encadré et sécurisé. Ils peuvent relaxer dans nos jardins extérieurs accessibles en tout temps. Nous avons créé un milieu de vie familial avec musique, activités diverses et stimulantes pour que nos résidents se sentent bien et comme chez eux dans un environnement protégé 24h/24 avec un personnel infirmier et préposés compétents.

En choisissant la Résidence Les Jardins de Montarville, les aînés savent qu'ils sont entre bonnes mains, puisque leur bien-être tant physique que psychologique sera assuré.



Tarifification du 01 septembre 2014

Chambres et studios pour retraités Non -autonomes

Les inclus :

- Tous les repas et collations servis à la salle à manger et/ou à la chambre (collation)
- Distribution et administration des médicaments
- Toilettes partielles matin et soir, 7 jours /semaine
- Aide au bain
- Aide à l'habillement
- Lessive de la literie et des vêtements personnels
- Activités de stimulation et de mouvements
- Entretien ménager hebdomadaire
- Présence d'une infirmière auxiliaire et/ou directrice des soins 24h/24
- Prise en charge par le médecin sur place
- Encadrement complet et accompagnement lors des repas/activités
- Sonnerie d'appel dans toutes les chambres et salles de bain

		Prix à partir de	Avec crédit impôt
Chambres standard :	Toilette privée (salle d'eau) Vanité et lavabo	2895.00\$	+/-2300.00\$
Chambre de luxe :	Salle de bain avec bain	3095.00\$	+/- 2490.00\$
Chambre platine :	Salle de bain avec douche	3 295.00\$	+/- 2675.00\$
Convalescence :	À partir de 70.00\$ par jour.		



Les services

Salon de coiffure

Service religieux

Service de soins médicaux à la carte

Service de pharmacie

Service de podologie

Les commodités

Salles à manger chaleureuse

Salon communautaire

Table de billard

Ascenseurs

Système d'appel 24 heures

Sécurité incendie reliée à une centrale

Stationnement extérieur

Jardins extérieurs

Cour aménagée avec balançoire

Aire de pique-nique.

Ce qui nous tient à cœur...

...Votre bien-être

C'est pourquoi vous pourrez compter sur une équipe d'expérience pour vous aider à évoluer dans un milieu où tout a été pensé en fonction de vos besoins particuliers.



Nos objectifs

Redonner et entretenir l'estime de soi

Soulager la détresse

Maintenir l'autonomie fonctionnelle et mentale

Promouvoir la communication.

Compenser les pertes de capacités intellectuelles et physiques causées par leur démence en renforçant les capacités restantes

Offrir un milieu de vie calme, prévisible, encadré, humain et chaleureux

Recréer la sécurité, la présence et diminuer la peur et la solitude



Table des matières

<i>Mot de l'administration</i>	<i>1</i>
<i>Code d'éthique</i>	<i>2-3</i>
<i>Engagement de la résidence</i>	<i>4</i>
<i>Droits des résidents</i>	<i>5</i>
<i>Règles de fonctionnement</i>	<i>6</i>
<i>Conditions d'accueil</i>	<i>7</i>
<i>Procédure (gestion des plaintes)</i>	<i>8-10</i>
<i>Modalités/coûts/gestion des réclamations</i>	<i>11</i>
<i>Conclusion</i>	<i>12</i>



MOT DE L'ADMINISTRATION

À tous nos résidents, futurs résidents et leurs familles,

Nous avons le plaisir de vous présenter le Code d'éthique élaboré pour les résidents de la Résidence Les Jardins de Montarville.

Ce code d'éthique est un guide de référence pour les résidents et le personnel. Nous voulons qu'il représente notre vision : Ce qui nous tient à cœur c'est votre bien-être.

Nous voulons nous assurer que la Résidence Les Jardins de Montarville respecte l'autonomie, l'initiative et l'épanouissement du résident(e).

Nous tenons aussi par ce code, à garantir aux résidents notre souci constant de leur bien-être et leur assurer la qualité des services et des soins que leur procure un encadrement par un personnel qui aime les personnes âgées.

Pour ce faire, nous avons énuméré 9 droits fondamentaux des résidents.

La relation qui s'établit entre vous, votre famille et nous, est très importante. Le suivi des cas personnalisés, ainsi que les petites attentions sont pour nous essentiels. Nous voulons vous rendre la vie agréable, et ce, dans un milieu sécuritaire et sain.

*Sébastien Harvey
Jean-François Gagnon
Propriétaires*



CODE D'ÉTHIQUE

Le code d'éthique que nous avons élaboré repose sur 6 principes et son application doit guider chacune de nos attitudes, de nos actions et de nos politiques. Il est de la responsabilité de chaque employé de connaître à fond ce code d'éthique et de l'appliquer dans le déroulement de ses tâches quotidiennes. Le résident qui habite à la résidence doit se sentir respecté, écouté, assisté et aimé. Nous vous transmettons, le contenu de ces six grands principes

Le Respect

- Tout résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. Il en va de même pour tout proche d'un résident.
- Le personnel doit vouvoyer, en tout temps, le résident et l'appeler par son nom en utilisant les termes « monsieur », « madame » ou « mademoiselle », sauf dans le cas où le résident exprime le désir d'être tutoyé et appelé par son prénom. Dans ce cas, cette précision doit être inscrite dans le dossier du résident.
- Le personnel doit traiter le résident, et lui donner des services, de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie, mais sans excès et avec équité
- La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente.

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

- Le personnel doit fournir assistance à la représentation et à l'exercice d'un recours.
- Le personnel doit faciliter l'obtention du droit à l'information, le soutien ou l'assistance de la part des proches du résident ou de toute personne de son choix.
- Le personnel doit donner au résident l'accès de son dossier et les explications nécessaires à la bonne compréhension (résident ou son représentant).
- Le personnel doit faciliter le maintien des contacts du résident avec l'extérieur.
- Le personnel doit faciliter l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident dans le contexte de la vie dans la résidence. 2



Le droit à la confidentialité

- Tous les renseignements relatifs aux résidents doivent être traités de façon confidentielle.
- Le personnel ne doit, en aucun cas, donner des renseignements sur la vie privée et l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail.

La discrétion

- Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il ne doit exprimer des plaintes en leur présence et à haute voix.
- Le personnel doit éviter les conversations personnelles, de même que les confidences au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail ou à la régie interne.
- Le personnel se doit d'être discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne doit en divulguer le contenu à qui que ce soit.

La donation, le legs et la sollicitation

- Un exploitant ou un membre du personnel de cet exploitant qui n'est ni le conjoint ni un proche parent du donateur ou du testateur ne peut accepter une donation ou un legs lorsque cette donation ou ce legs ont été faits à l'époque où le donateur ou le testateur étaient soignés ou recevaient des services dans la résidence.
- Le personnel ne peut faire de sollicitation financière ou autre auprès des résidents.

La responsabilité du résident

- Le résident se comporte, en tout temps, dans le respect des droits de la personne, de la propriété d'autrui, des règles habituelles de civisme et de politesse.
- Le résident participe aux soins et aux services qui le concernent en collaborant avec le personnel.
- Le résident respecte les règles de fonctionnement de la résidence.



ENGAGEMENT DE LA RÉSIDENCE

L'employé doit se sentir respecté, écouté, assisté et apprécié.

À la Résidence Les Jardins de Montarville, le travail d'équipe sera favorisé de la façon suivante :

En écoutant les besoins des employés afin d'offrir le soutien nécessaire pour trouver qualité et sérénité dans leur travail.

En fournissant le temps et les outils nécessaires pour assurer une période d'apprentissage structurée.

En permettant à l'employé de s'exprimer et en tenant compte des commentaires émis.

En le consultant avant la prise de décisions.

En laissant place à l'initiative de chaque intervenant.

En favorisant l'implication du personnel avec les intervenants responsables

(soins infirmiers) tout en tenant compte des limites professionnelles pour l'évacuation d'un plan de service personnalisé du résident.

En procédant périodiquement à une évaluation individualisée afin de faire prendre conscience des forces et faiblesses de chacun et d'améliorer ainsi qualité et méthode de travail.

En reconnaissant le travail et les efforts fournis.

En divulguant d'une façon claire les nouvelles politiques et procédures.

En considérant l'employé comme un complice indispensable.

En se préoccupant du climat de travail et en stimulant la résolution des conflits.



LE RÉSIDENT A DROIT :

1. Le résident a droit au respect et à la politesse.
2. Le résident a le droit d'être vouvoyé en tout temps.
3. Le résident a droit à la dignité et à l'intimité.
4. Le résident a le droit de conserver son autonomie.
5. Le résident souffrant d'incontinence a le droit de recevoir avec respect les services requis à ses besoins.
6. Le résident a le droit de prendre le temps requis pour s'alimenter.
7. Le résident a le droit de choisir ses loisirs et celui de ne pas en avoir.
8. Le résident a droit à la discrétion et à la confidentialité.
9. Le résident a le droit d'être informé sur son état de santé, la nature des médicaments et des traitements prescrits. Il a aussi le droit de les refuser.



RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DE LA RÉSIDENCE LES JARDINS DE MONTARVILLE

Respecter les horaires des repas

Demander au résident ou à son représentant d'avertir l'exploitant ou un membre du personnel lorsqu'il quitte l'édifice et signer le registre des absences.

Tous les visiteurs doivent signer à l'entrée et la sortie de leur visite le registre situé à la réception.

Aucun bruit ne sera toléré après 23 h 00 et les appareils de télévision, de radio, de stéréo ou autres ne devront pas être entendus des espaces communs.

Il est de la responsabilité des résidents d'assurer ses biens personnels.

Noter que la résidence applique une procédure de déclaration des incidents et des accidents ainsi que la divulgation des accidents.



CONDITIONS D'ACCUEIL ET LIMITES D'HÉBERGEMENT POUR DES PERSONNES PRÉSENTANT UNE INCAPACITÉ

L'accueil ou la poursuite d'hébergement est impossible, si :

- La personne présente un problème de comportement perturbateur à l'intérieur de la communauté;
- La personne nécessite des soins hospitaliers à la résidence donnés par un(e) infirmier(ère) licencié(e);
- La personne nécessite des soins d'hébergement de longue durée.

L'admission et/ou la poursuite d'hébergement devient impossible si la personne présente de telles difficultés, et nous devons en aviser le résident et la famille afin de le réorienter vers une autre ressource appropriée, dans les plus brefs délais.



PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Toute personne peut directement formuler une plainte à l'agence de la santé et des services sociaux de son territoire, en s'adressant au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

En vertu du premier paragraphe de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (L.R.Q, c. S-4.2) : « 1^o Peut directement formuler une plainte à l'agence : toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visé à l'article 454 ou dans une résidence pour personnes âgées visée à l'article 346.0.1, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence. »

Le respect des droits des résidents est indispensable à une offre de services de qualité. En ce sens, la finalité du régime d'examen des plaintes vise l'amélioration de la qualité des services offerts et le mieux-être de toutes les personnes qui, un jour, en auront besoin.

Vous avez des droits

En rappelant que le respect et la reconnaissance des droits des résidents doivent inspirer les gestes faits à leur endroit et que le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins, le code d'éthique doit permettre aux résidents et à leur représentant de porter plainte.



En cas d'insatisfaction

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant peut formuler une plainte relative aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir.

Le résident peut, en premier lieu, signifier son insatisfaction à l'exploitant et tenter de convenir d'un règlement.

Nous vous suggérons donc dans un premier temps de vous adresser au bureau de l'adjointe-administrative de la résidence pour vous aider à résoudre ou à apporter les correctifs nécessaires à votre mieux-être. Advenant une continuité de l'insatisfaction, il est toujours possible de rencontrer les propriétaires pour en discuter. Il vous suffit de prendre rendez-vous avec eux en communiquant AU 450-449-3063.

Dans le domaine de la santé et des services sociaux, les objectifs visés par le régime d'examen des plaintes sont de fournir aux plaignants un interlocuteur valable et crédible, pour répondre rapidement à leurs motifs d'insatisfaction et, enfin, les tenir informés du suivi de leur plainte, quelles que soient les conclusions.

Il est important que vous sachiez qu'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services est également prévu par la loi régissant les résidences privées pour personnes âgées et, en tout temps, il vous est possible de déposer une plainte ou de faire part de votre insatisfaction à cette instance.



À qui s'adresser

Nommé par le conseil d'administration de l'agence de la santé et des services sociaux, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes des personnes habitant une résidence pour personnes âgées.

Le numéro de téléphone du Commissaire Régional aux plaintes et à la qualité des services de la Montérégie est le suivant : 450 928-6777, poste 4360.

Pour obtenir de l'aide

Vous pouvez avoir recours au commissaire régional qui peut vous aider à formuler votre plainte;

Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

- un parent, un ami ou quelqu'un en qui vous avez confiance,
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région, au numéro de téléphone suivant : 1 877 767-2227. **Ce service est gratuit et confidentiel.**

De plus

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant, qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen d'une plainte, peut s'adresser au Protecteur du citoyen, dont l'adresse apparaît ci-dessous :

- **Bureau de Québec**
525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 418 643-2688
ou sans frais : 1 800 463-5070
- **Bureau de Montréal**
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 6.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-3205
ou sans frais : 1 877 658-2625
- **Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca**



MODALITÉS ET COÛT DU SERVICE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Il est de la responsabilité du résident ou de son répondant de s'inscrire au crédit d'impôt pour le maintien à domicile.

Par contre, la Résidence Les Jardins de Montarville se fera un plaisir, et ce, sans but lucratif, d'assister le résident ou son répondant à remplir la documentation nécessaire afin qu'il ou elle puisse obtenir son crédit d'impôt dans les plus brefs délais.



CONCLUSION

Le code d'éthique de la Résidence Les Jardins de Montarville constitue, à notre avis, un moyen spécial et privilégié pour vous assurer des soins et des services de qualité.

Le code d'éthique de la Résidence Les Jardins de Montarville indique les droits des résidents, les devoirs et les pratiques du personnel afin de respecter et réaliser les droits des résidents.

La Direction de la Résidence Les Jardins de Montarville est constamment à votre écoute.

Ce qui nous tient à cœur... Votre bien-être.

