



**MARIANHILL**

Soins de longue durée et services communautaires

# Guide des résidents en soins de longue durée

---

Février 2026 – Une copie en gros caractères de ce document est disponible à la réception sur demande.

**Énoncé de mission** Inspirés par le ministère de guérison de Jésus-Christ et de la vie de sainte Marguerite d'Youville, nous offrons des soins avec amour et compassion selon la tradition catholique aux aînés dans leur domicile, dans la communauté et à Marianhill.



# MARIANHILL

Soins de longue durée et services communautaires

## ÉNONCÉ DE MISSION DE MARIANHILL

Inspirés par le ministère de guérison de Jésus-Christ et de la vie de sainte Marguerite d'Youville, nous offrons des soins avec amour et compassion selon la tradition catholique aux aînés dans leur domicile, dans la communauté et à Marianhill.

## VALEURS DE MARIANHILL

Au sein de la communauté chrétienne de Marianhill, l'honnêteté et l'empathie figurent parmi les qualités prédominantes qui constituent le fondement des services et des soins que nous offrons. Selon le ministère de guérison de Jésus-Christ, ces qualités doivent se refléter dans les valeurs chrétiennes de Marianhill et faire partie intégrante de nos activités quotidiennes.

### **Hospitalité**

nous invite à créer un milieu ouvert, chaleureux et inclusif.

### **Spiritualité**

nous incite à nourrir le corps, l'esprit et l'âme de chacun d'entre nous et de chacune des personnes que nous servons.

### **Intégrité**

nous encourage à mener une vie où règnent l'honnêteté, le respect et la justice.

### **Dignité**

exige que nous rendions hommage au caractère sacré de la vie.

### **Excellence**

nous pousse à être des chefs de file novateurs et responsables relativement aux soins et aux services que nous fournissons.



## HISTOIRE DE MARIANHILL

Depuis sa création en 1954 par les Sœurs Grises de l'Immaculée-Conception, la résidence Marianhill s'emploie à offrir des soins de qualité. Au moment de la construction du nouvel hôpital général, les Sœurs Grises de l'Immaculée-Conception ont converti l'ancien hôpital en une maison pour personnes âgées appelée Marianhill, offrant des soins à plus de 100 résidents.

L'actuelle résidence Marianhill a été construite en 1980-1981. Marianhill est dirigée par un conseil d'administration composé d'hommes et de femmes de toute la communauté. Le conseil d'administration rend des comptes à la Société catholique ontarienne de la santé, au ministère des Soins de longue durée de l'Ontario et au grand public, et il gouverne dans l'intérêt de Marianhill et de ceux que nous servons.

Marianhill compte aujourd'hui 200 lits et fournit des soins de longue durée et des soins continus complexes, y compris une unité de soins palliatifs qui dessert la région de Pembroke. Le foyer Marianhill offre aussi des services de relève pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'un autre trouble cognitif. Il offre aussi des programmes de jour pour adultes ainsi que des services de relève à domicile et d'aide à la vie autonome.

Marianhill met l'accent sur l'autonomie, le choix, le respect de la vie privée et la dignité de la personne. Le conseil d'administration et les membres du personnel s'efforcent de suivre l'exemple de sainte Marguerite d'Youville en offrant des soins prodigués avec compassion à Marianhill et dans la communauté.

Marianhill est heureuse d'avoir l'occasion de travailler avec des personnes et des organismes de toute la vallée supérieure de l'Outaouais. Plus de 160 bénévoles appuient notre travail à Marianhill. Nous bénéficions également du soutien de clubs d'entraide de la région, de dons privés et de contributions commémoratives, qui nous aident à acheter des articles qui ne sont pas couverts par le financement gouvernemental.

*Bienvenue à Marianhill!*



## RÉSUMÉ DES SERVICES OFFERTS À MARIANHILL

Soins infirmiers et soins personnels fournis jour et nuit (y compris les soins des pieds).

Fournitures et matériel pour les soins de la peau, les produits de continence, le contrôle des infections et les procédures stériles.

Dispositifs médicaux comme les cathéters et les appareils de colostomie et d'iléostomie. Fournitures et équipement pour l'hygiène et les soins personnels, notamment ce qui suit : lotions et poudres pour la peau, shampoings, savon, désodorisant, dentifrice, brosses à dents, verres et nettoyeurs pour dentiers, papier hygiénique, mouchoirs en papier, brosses à cheveux, peignes, rasoirs, crème à raser, et produits d'hygiène féminine.

Équipement d'usage général, comme les fauteuils roulants (si un fauteuil roulant est requis sur une base permanente, voir la note à la section sur l'équipement de mobilité), les fauteuils de gériatrie, les cannes, les marchettes, les dispositifs d'aide pour la toilette et autres accessoires fonctionnels pour les activités de la vie quotidienne.

Les services de repas et les repas, ce qui comprend les trois repas quotidiens, les collations entre les repas et au moment d'aller au lit, les diètes spéciales et thérapeutiques, les suppléments alimentaires et les dispositifs permettant aux pensionnaires de s'alimenter par eux-mêmes.

Activités et programmes sociaux, récréatifs et physiques, y compris fournitures et équipement connexes.

La lessive, notamment l'étiquetage, le lavage à la machine et le séchage des vêtements personnels.

La literie, ce qui comprend des matelas confortables munis de recouvrements étanches, les oreillers, draps, serviettes et débarbouillettes;

Nettoyage et entretien de la chambre des résidents et de l'immeuble.



## **Système de sonnette d'appel**

Un système d'appel infirmier est fourni dans les chambres et les salles de bain. Les membres du personnel ont des téléavertisseurs et des téléphones qui leur transmettent un avis indiquant qu'une personne a demandé de l'aide ou qu'une porte de sortie est ouverte.

## **Le café**

Un distributeur automatique de boissons à pièces de monnaie se trouve dans le coin du café. Les résidents de chaque aile reçoivent des collations, du thé, du café et du jus entre les repas et pendant la soirée.

## **Confidentialité**

Marianhill peut se voir confier des renseignements sur les affaires personnelles et privées de ses résidents. En vertu de la déclaration de confidentialité et du code d'éthique, tous les employés s'engagent à ne divulguer aucun de ces renseignements en tout temps à une personne non autorisée pendant la durée de leur emploi à Marianhill ou par la suite, sauf dans l'exercice de leurs fonctions.

## **Consentement au traitement**

*(Conformément à la politique sur les soins infirmiers B008; pour plus de détails, communiquez avec Linda Tracey, directrice générale, poste 4301, ou avec Diane Tennant, directrice des soins, poste 4262.)*

- Le ou la spécialiste de la santé détermine la capacité du résident. Le résident est capable à l'égard d'un traitement :
- s'il comprend les renseignements pertinents pour prendre une décision concernant le traitement ou le service d'aide personnelle;
- s'il est en mesure d'évaluer les conséquences raisonnablement prévisibles d'une décision ou de l'absence de décision.

Si le résident est incapable de prendre une décision, on obtient le consentement du mandataire spécial.

Le résident a le droit de refuser tout soin ou traitement offert à Marianhill, et la priorité doit être accordée au souhait du résident.



## **Soins dentaires**

Un hygiéniste dentaire fournit des services à Marianhill. Une trousse d'information à ce sujet et un formulaire de consentement sont disponibles. Les frais d'une évaluation de l'hygiène buccodentaire sont établis en fonction du guide des tarifs d'hygiène dentaire recommandés. Un dentiste indépendant fournit aussi des services à Marianhill (selon la disponibilité) ou les gens peuvent obtenir des soins auprès de leur propre dentiste et hygiéniste dentaire. Des rendez-vous réguliers chez le dentiste peuvent être organisés.

Une bonne hygiène dentaire permet de prévenir et de traiter les maladies buccodentaires comme la maladie parodontale. Une bonne santé parodontale commence par vous; consultez un dentiste au moins deux fois par année pour un nettoyage complet et un examen buccal. Nous recommandons d'étiqueter personnellement les prothèses dentaires des résidents. Un laboratoire dentaire local peut offrir ce service.

## **Service de diététique**

Trois repas et trois collations sont préparés sur place dans la cuisine principale conformément au Guide alimentaire canadien et aux lignes directrices sur les soins de longue durée. Les salles à manger sont aménagées pour répondre aux besoins individuels des résidents fragiles qui ne peuvent pas se nourrir par eux-mêmes. Un menu cyclique sur trois semaines permet d'offrir une variété d'aliments. Vérifiez auprès du personnel pour connaître les heures de repas désignées. Les collations sont servies aux résidents de chaque unité, ainsi que dans leur chambre.

Les aliments conservés dans les chambres des résidents doivent être mis dans un contenant hermétique en plastique.

Nous encourageons les résidents à participer au processus de planification des repas. Un repas planifié par les résidents est offert mensuellement. Communiquez avec le ou la responsable des loisirs de votre unité si vous avez des suggestions.

Une diététiste évalue les besoins nutritionnels de tous les résidents et met en place des régimes thérapeutiques au besoin.

Si vous avez des préoccupations, n'hésitez pas à communiquer avec :



Gestionnaire des services de nutrition    poste    4324  
Diététiste    poste    4325

## **Médicaments et fournitures médicales**

Marianhill ne peut pas facturer aux résidents les médicaments en vente libre, les médicaments et les fournitures et produits de traitement obtenus par l'intermédiaire du Service d'approvisionnement médico-pharmaceutique du gouvernement de l'Ontario.

Certains médicaments en vente libre, médicaments et produits de traitement et fournitures qui ne sont pas disponibles par l'intermédiaire du Service d'approvisionnement médico-pharmaceutique du gouvernement de l'Ontario ne sont pas couverts. Avant de commander ces articles, on vous informera des frais connexes, le cas échéant.

## **Courriel**

Une adresse courriel est demandée à l'admission, car il s'agit du principal moyen de communication avec les membres de la famille au besoin (éclosions de maladies, travaux de construction, etc.); de plus, cela assure un échange d'information en temps opportun.

## **Codes d'urgence**

Marianhill utilise le système de commandement d'intervention pour faire face aux urgences. Des exercices de simulation de codes d'urgence sont menés régulièrement. Si vous entendez une annonce de code, restez où vous êtes et attendez les directives du personnel de Marianhill ou des services d'urgence. Le plan de préparation aux situations d'urgence est affiché dans le site Web sous « Documents requis ».

## **Comité des questions d'éthique**

Le Comité d'éthique est prêt à offrir des services consultatifs à tout membre du personnel, résident ou membre de la famille. Les membres du personnel, les résidents et les familles sont encouragés à soumettre leurs problèmes et préoccupations au Comité d'éthique avant ou après une violation perçue de l'éthique. Des formulaires de demande de services sont disponibles dans chaque unité et à la réception.



## **Conseil des familles**

Marianhill dispose d'un conseil des familles qui travaille en collaboration avec le personnel du foyer pour améliorer les soins offerts aux résidents et offrir du soutien aux familles, ainsi que pour assurer la liaison avec des groupes semblables dans la communauté. Les noms et numéros de téléphone des membres du conseil des familles sont indiqués dans la vitrine des renseignements pour les familles. Le conseil se réunit deux fois par mois dans la salle de conférence de Marianhill.

## **Services financiers**

Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 16 h du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Les tarifs d'hébergement sont établis chaque année par le ministère des Soins de longue durée (MSLD). Les paiements doivent être versés à Marianhill Inc. au début de chaque mois. La facturation par dépôt direct est une option offerte à tous les résidents, et elle est recommandée.

Les paiements peuvent également être effectués au moyen du service de virement électronique Interac. Veuillez envoyer le paiement à l'adresse [finance@marianhill.ca](mailto:finance@marianhill.ca). Dans le champ du message, vous DEVEZ inclure votre nom et votre numéro de client pour que votre paiement soit correctement appliqué.

Plusieurs coûts supplémentaires ne sont pas compris dans les frais d'hébergement. Voici des exemples de tels coûts :

- Tarifs de coiffure et de barbier
- Service téléphonique personnel et service de télévision par câble
- Services Internet
- Soins dentaires
- Services spécialisés de soins des pieds, en cas de contrat à l'extérieur de Marianhill
- Nettoyage à sec
- Frais d'accompagnement pour le transport à des rendez-vous médicaux (consultez le personnel infirmier pour plus de détails)



Le personnel des services financiers peut vous aider à répondre à toutes vos questions d'ordre financier. En Ontario, les résidents ont droit à une allocation de menues dépenses; cela signifie que chaque personne âgée ou adulte qui reçoit des prestations d'invalidité de l'Ontario a le droit de recevoir cette indemnité après que les frais d'hébergement ont été facturés. À cette fin, le gouvernement offre plusieurs programmes d'aide financière aux citoyens de 65 ans et plus, notamment la réduction de tarif et les circonstances exceptionnelles. Le personnel des services financiers vous aidera à remplir ces demandes.

## **Incendie**

Des exercices d'évacuation en cas d'incendie sont menés chaque mois, une fois par quart de travail, en mettant l'accent sur des mises en situation aléatoires. Lors d'un exercice d'évacuation, vous devez rester où vous êtes et suivre les directives du personnel. Les sorties de secours sont toutes indiquées par des panneaux allumés, et des extincteurs et des boyaux d'incendie se trouvent un peu partout dans l'immeuble.

Toutes les sorties sont surveillées et verrouillées à l'aide d'un système magnétique. Les alarmes des portes sont activées lorsque ces dernières sont maintenues ouvertes. Si l'alarme incendie retentit, toutes les sorties s'ouvrent automatiquement. Le plan de sécurité-incendie est affiché sur le site Web sous « Documents requis ».

## **Soins des pieds**

Le personnel de Marianhill fournit des services de soins des pieds, à la fois des soins de base et des soins spécialisés, au besoin, en raison de problèmes de santé particuliers comme le diabète. Aucuns frais supplémentaires ne sont facturés pour ce service. Les membres de la famille peuvent engager et payer directement un fournisseur de soins des pieds s'ils le souhaitent.

## **Planification des funérailles**

Au moment de l'admission, tous les plans funéraires qui ont été pris d'avance par le résident sont consignés dans son dossier.

## **Salon de coiffure et barbier**

Des services de coiffure et de barbier sont offerts au salon. Les rendez-vous peuvent être pris directement au salon ou par l'intermédiaire du service des



Soins de longue durée et services communautaires  
soins infirmiers. Vous pouvez également prendre rendez-vous par téléphone  
au 613 735-6839, poste 4332.

Une liste de prix est affichée dans le salon. Le paiement est effectué  
directement au salon ou retiré de votre compte en fiducie. Des cartes-  
cadeaux sont disponibles au bureau de l'administration.

## **Détermination des dangers**

Marianhill utilise une étiquette de danger rouge pour cerner tout équipement  
ou matériel brisé qui ne doit pas être utilisé. Des panneaux de mise en garde  
pour les planchers mouillés et d'autres panneaux peuvent également être  
placés partout dans la résidence pour signaler des situations dangereuses.  
Veuillez respecter ces directives et ne pas utiliser d'équipement étiqueté ou  
marcher sur des planchers mouillés, entre autres.

## **Entretien ménager**

Des services d'entretien ménager sont fournis régulièrement. Les résidents  
et mandataires spéciaux sont responsables du nettoyage des placards et  
des tiroirs. Il est important de maintenir les placards bien organisés.

## **Services Internet – voir la section sur les services téléphoniques**

## **Services de buanderie**

Tous les articles personnels lavables à la machine sont lavés sur place.  
Marianhill fournit tous les draps, couvertures, couvre-lits, oreillers et  
serviettes.

- **Vêtements personnels**  
À l'admission, et lorsque de nouveaux vêtements sont achetés, la  
famille ou le mandataire spécial est responsable d'apporter tous les  
vêtements personnels à la buanderie pour qu'ils soient étiquetés.  
Marianhill se charge de l'application des étiquettes. Les vêtements  
**doivent être** étiquetés. Marianhill n'est pas responsable des  
vêtements perdus.
- **Nettoyage à sec et réparation de vêtements**  
Vous êtes responsable du nettoyage à sec et de la réparation des  
vêtements.



- Si vous perdez des vêtements ou des articles personnels, il faut le signaler à l'infirmière auxiliaire autorisée de l'unité, qui suivra les consignes de la politique relative aux objets perdus et trouvés.

## **Congés exceptionnels et vacances**

Les absences des résidents, y compris les congés médicaux, psychiatriques, occasionnels et les vacances, sont assujetties aux restrictions de temps suivantes :

### Type de congé et durée

- Absence médicale  
Ne dure pas plus de 30 jours;
- Congé pour raisons psychiatriques  
Ne dure pas plus de 60 jours;
- Absences occasionnelles  
(La durée totale des absences occasionnelles entre minuit un samedi donné et minuit le samedi suivant). Ne doit pas dépasser 48 heures.



\*La durée totale des absences du résident pour vacances au cours de l'année civile ne doit pas dépasser 21 jours.

Pendant l'un ou l'autre des congés ci-dessus, les frais d'hébergement continueront d'être facturés au tarif quotidien régulier.

### **Courrier**

Le courrier est livré et distribué du poste de soins infirmiers à la chambre de chaque résident. La réexpédition du courrier est votre responsabilité. Le courrier peut être posté à la réception.

### **Rendez-vous médicaux**

Le directeur médical est le D<sup>r</sup> Ali Ziaee. Il est aussi médecin traitant à Marianhill. Plusieurs médecins ont des privilèges et voient régulièrement des résidents à Marianhill. Si votre médecin n'a pas de privilèges à l'heure actuelle, faites-nous le savoir dès que possible afin que nous puissions mettre en place une couverture pour vous ou, sinon, que nous demandions des privilèges médicaux pour votre médecin. Les médecins nous fournissent un horaire de disponibilité après les heures d'ouverture pour couvrir tout incident.

Le service des soins infirmiers coordonnera les rendez-vous médicaux demandés par le médecin traitant. Des dispositions seront prises pour que des représentants de divers organismes de santé vous accompagnent si la famille ou le mandataire ne peut être présent. Des frais sont exigés pour ce service.

### **Aide médicale à mourir**

Les pratiques de Marianhill sont guidées par la déclaration suivante concernant l'aide médicale à mourir :

#### Objectif

Fournir une approche éthique et compatissante cohérente, conformément au Guide d'éthique de la santé et à l'enseignement catholique.



## Déclaration

Marianhill croit qu'il est tout à fait conforme à nos traditions morales et éthiques de rester en communication active avec le client ou le résident de façon non discriminatoire et non coercitive et de contribuer à établir la nature de la demande d'aide médicale à mourir.

À titre de fournisseur de soins de santé catholique, Marianhill n'offre pas d'interventions en lien avec l'aide médicale à mourir, le mort médicalement assisté, l'aide au suicide ou l'euthanasie volontaire.

Marianhill s'engage à offrir des soins palliatifs et de fin de vie de qualité supérieure ainsi qu'un soutien empreint de compassion aux personnes mourantes et à leur famille, et ce, à toutes les étapes de la vie. Cela comprend la prestation de soins pour répondre aux besoins d'ordre physique, affectif, social et spirituel des personnes en fin de vie et de leur famille, ainsi qu'un traitement efficace et rapide de la douleur et des symptômes, conformément au Guide d'éthique de la santé, la ressource fondamentale en matière d'éthique utilisée par Marianhill et tous les organismes catholiques de soins de santé au Canada.

## **Soins médicaux**

Des visites ou des cliniques régulières sont organisées par le bureau de soins infirmiers pour voir votre médecin. À Marianhill, votre médecin passe en revue vos médicaments tous les trois mois et effectue un examen physique annuel. Un résident peut continuer de se faire suivre par le médecin traitant de sa communauté, à condition que ce dernier dispose de privilèges d'admission à Marianhill.

Nous recrutons actuellement une infirmière praticienne ou un infirmier praticien à Marianhill pour apporter un soutien aux médecins traitants.

L'équipe de soins infirmiers est composée de gestionnaires d'unité, d'infirmières autorisées (IA), d'infirmières auxiliaires autorisées (IAA) et de préposés aux services de soutien à la personne (PSSP). Une infirmière autorisée doit être présente jour et nuit dans l'immeuble.

L'équipe de soins infirmiers avisera le plus proche parent/représentant si le résident est blessé ou s'il y a un changement dans son état de santé. Nous



devons disposer de coordonnées à jour pour joindre le plus proche parent afin d'assurer une intervention rapide en cas d'incident.

## Thérapies parallèles :

Divers praticiens peuvent offrir des thérapies parallèles (thérapies complémentaires). Un grand nombre de ces thérapies ne sont pas propres à une profession, et les connaissances nécessaires pour les fournir ne sont pas non plus propres à une profession. Le résident ou un membre de la famille peut communiquer directement avec des praticiens de l'extérieur de Marianhill pour demander des soins. Ces services sont considérés comme privés et distincts de ceux fournis par le personnel de Marianhill. Veuillez informer le gestionnaire d'unité ou l'infirmière si vous recevez des thérapies parallèles.

## Équipement de mobilité

Une marchette et un fauteuil roulant appropriés optimiseront votre sécurité, votre autonomie et votre confort. Si vous avez besoin d'un de ces appareils de façon permanente, l'ergothérapeute vous aidera, vous et votre famille, à présenter une demande dans le cadre du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels. (Une aide financière pourrait être accordée.)

Le résident ou sa famille est responsable d'assurer l'entretien des fauteuils roulants et des marchettes pour un maximum d'autonomie et de sécurité. Marianhill prendra les dispositions nécessaires pour faire inspecter l'équipement et effectuer des réparations mineures au besoin. Ces services sont fournis gratuitement au résident ou à sa famille.

Si votre fauteuil roulant ou autre équipement a besoin d'importantes réparations, vous recevrez un devis que vous devez approuver avant que les travaux ne soient exécutés. Vous êtes libre de demander à votre propre fournisseur d'inspecter et de réparer votre équipement au moment qui vous convient. Veuillez prendre note qu'en raison de l'âge de notre édifice et de la taille des entrées de porte, des corridors, etc., il se peut que certains équipements ne soient pas permis à Marianhill (p. ex. les chaises et fauteuils roulants électriques plus grands). Communiquez avec la directrice générale ou la directrice des soins si vous avez des préoccupations.

## Journaux



Votre famille ou vous-même devez prendre les dispositions nécessaires avec le fournisseur pour l'organisation et le paiement de ces services. Il est recommandé d'effectuer des paiements directs à partir de votre compte bancaire personnel.

## **Service de pastorale**

Tous les résidents ont accès au service de pastorale. Une brochure d'information est remise au résident après son admission. Les services réguliers sont également indiqués dans le calendrier mensuel des activités qui vous est distribué.

## **Meubles personnels**

Une table de nuit, une lampe, un lit, une chaise et une commode font partie du mobilier de la chambre. Le service des installations doit approuver tout effet personnel ou meuble que vous souhaitez apporter à Marianhill pour des raisons de sécurité et afin qu'il y ait suffisamment d'espace pour permettre au personnel de nettoyer la chambre et de prodiguer des soins en toute sécurité.

Nous recommandons que les meubles personnels soient munis de coins arrondis et que les revêtements soient en tissu imperméable. Nous vous demandons de limiter à cinq le nombre de photos accrochées aux murs; notre personnel d'entretien s'occupera de cette tâche afin de réduire les dommages aux murs.

Tous les appareils électriques, comme les radios, les lampes, les téléviseurs, etc., doivent être inspectés par le service d'entretien avant l'utilisation. Les petits réfrigérateurs et climatiseurs portatifs ne sont pas permis.

Lorsqu'un résident déménage ou décède, les règlements du ministère des Soins de longue durée exigent que Marianhill avise Santé à domicile Ontario. Par conséquent, tous les meubles et les effets personnels doivent être retirés dans un délai de 24 heures. (Marianhill n'a pas d'espace disponible pour l'entreposage à long terme.) Malheureusement, tous les effets personnels non réclamés qui se trouvent encore à Marianhill quatre semaines après le départ d'une personne seront jetés.



## **Visites d'animaux de compagnie**

Les animaux de compagnie sont les bienvenus à Marianhill si tous leurs vaccins sont à jour. Le propriétaire doit maîtriser l'animal en tout temps et est responsable des actes de son animal pendant sa visite à Marianhill (c.-à-d. qu'il doit nettoyer adéquatement après tout incident).

## **Pharmacie**

Marianhill a conclu un contrat avec un fournisseur de services pharmaceutiques. La plupart des médicaments sont couverts par le Programme de médicaments de l'Ontario ou fournis par le ministère de la Santé. Des frais d'exécution sont exigés par votre médecin pour chaque médicament d'ordonnance délivré. Vous recevrez une facture mensuelle par voie électronique, et le paiement doit être effectué directement à la pharmacie.

## **Services de loisirs**

Des activités sont offertes en grand groupe, en petits groupes et individuellement selon le type d'activité et les besoins de chaque personne.

Des tableaux d'activités se trouvent partout dans l'édifice pour annoncer les activités à venir, et des calendriers mensuels des activités sont distribués à tous les résidents. Votre famille et vos amis peuvent participer aux activités.

## **Réduction des parfums**

De nombreuses personnes (résidents, membres du personnel et visiteurs) sont sensibles aux parfums forts et à diverses autres odeurs; c'est pourquoi nous vous demandons de respecter notre politique sur la réduction des parfums.

## **Conseil des résidents**

Pour améliorer la qualité des services et des programmes, un conseil des résidents a été mis sur pied à Marianhill. Le conseil des résidents représente tous les résidents; il a pour but de favoriser la communication de besoins et l'échange d'opinions et d'idées. Le conseil des résidents se réunit régulièrement, et toutes les réunions sont enregistrées.

## **Préoccupations des résidents ou des familles concernant les soins**



Marianhill s'engage à offrir un service de la plus grande qualité possible à ses résidents. Si vous avez des préoccupations ou commentaires au sujet des soins prodigués à vous ou à un membre de votre famille, veuillez les communiquer :

- immédiatement au membre du personnel qui était présent lors de l'incident, ou à l'infirmière responsable de l'unité;
- au gestionnaire de l'unité, en personne ou par téléphone.

Vous pouvez également transmettre vos préoccupations directement à la directrice des soins ou à la directrice générale.

Vous pouvez aussi remplir un formulaire de préoccupation d'un résident ou de sa famille. Les formulaires sont disponibles à la réception et aux bureaux des unités. Vous pouvez laisser le formulaire à la réception ou l'envoyer par la poste. Le formulaire est acheminé par la suite au membre du personnel qui est responsable de recommander les mesures à prendre pour répondre à la préoccupation et prévenir d'autres incidents. Tous les formulaires sont transmis à la directrice générale et présentés à l'équipe de gestion lors des réunions mensuelles.

Linda Tracey, directrice générale

poste 4301

Diane Tennant, directrice des soins

poste 4262

Les préoccupations peuvent également être transmises directement au ministère des Soins de longue durée par téléphone au 866 434-0144.

Au moment de l'admission, les résidents et leurs représentants recevront la politique et la procédure de la résidence concernant la méthode de transmission des plaintes, compliments, préoccupations et recommandations. Au besoin, la politique et la procédure seront passées en revue avec le résident ou son représentant.

À la suite de la réception d'un commentaire, l'employé ou le gestionnaire approprié effectuera le suivi requis à l'aide du rapport intitulé Préoccupation d'un résident ou de sa famille à propos des soins.



Le foyer doit transmettre au ministère des Soins de longue durée une copie de toutes les plaintes écrites qui portent sur les points suivants :

- Violence ou négligence envers un résident;
- Vol (s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'un vol a eu lieu);
- Problèmes liés aux soins aux résidents qui ont causé un préjudice réel à un résident ou un risque grave de préjudice à un résident;
- Problèmes opérationnels qui ont entraîné un préjudice réel à un résident ou un risque grave de préjudice à un résident;
- Toutes les communications de suivi touchant l'un des points mentionnés ci-dessus doivent également être transmises au ministère des Soins de longue durée.

Toutes les autres plaintes écrites qui portent sur des problèmes liés aux soins aux résidents ou à l'exploitation du foyer ne seront pas transmises au ministère, à moins que le résident ou son mandataire spécial n'indique expressément qu'il aimerait déposer une plainte officielle.

## **Protection des dénonciateurs**

Comme l'indique la loi applicable :

Nul ne doit exercer de représailles contre une autre personne, que ce soit en prenant une mesure quelconque ou en s'abstenant d'en prendre une, ni menacer de le faire du fait que, selon le cas :

- (a) quoi que ce soit a été divulgué à un inspecteur;
- (b) quoi que ce soit a été divulgué au directeur, notamment :
  - (i) un rapport a été fait en application de l'article 28 ou le directeur a été informé d'une autre façon de tout cas mentionné aux dispositions 1 à 5 du paragraphe 28(1),
  - (ii) le directeur a été informé de la violation d'une exigence que prévoit la présente loi,
  - (iii) le directeur a été informé de toute autre question qui concerne les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer de soins de longue durée et qui, de l'avis de la personne qui l'a informé, devrait lui être signalée;



(c) des témoignages ont été ou peuvent être présentés dans le cadre d'une instance, y compris une instance relative à l'exécution de la présente loi ou des règlements, ou d'une enquête tenue en vertu de la *Loi sur les coroners*.

## **Politique relative à la contention**

*(Voir le protocole de contention dans la politique sur les soins infirmiers; on peut obtenir plus de détails auprès de la directrice des soins ou de la directrice générale.)*

Marianhill a une politique de recours minimal à la contention, qui est fondée sur la recommandation du médecin traitant et examinée tous les trimestres.

*Définition de contention minimale* : Le principe de l'utilisation minimale de la contention signifie que toutes les autres interventions possibles sont épuisées avant de décider d'utiliser une mesure de contention.

## **Conservation des objets de valeur des résidents**

Nous vous encourageons à veiller à ce que tous les objets de valeur, p. ex. les biens de famille, soient conservés en lieu sûr dans un coffre à la banque. Des dispositions peuvent être prises pour placer des fonds dans un compte en fiducie pour éviter qu'ils soient conservés dans votre chambre. Marianhill n'est pas responsable des articles perdus, endommagés ou volés.

Marianhill n'a aucune aire d'entreposage pour conserver des objets des résidents hors saison ou des effets personnels quelconques. Le résident ou la famille doit prendre les dispositions nécessaires pour entreposer les biens du résident à l'extérieur du site.

## **Sécurité**

L'édifice est muni de détecteurs de fumée et de chaleur, et est doté d'une alarme d'urgence reliée directement au service d'incendie de Pembroke. Un plan exhaustif de sécurité-incendie est en place pour assurer la sécurité des résidents. Les boîtes des avertisseurs d'incendie se trouvent dans les corridors. Conformément à la réglementation, des exercices d'évacuation sont effectués chaque mois.

Le foyer est doté d'un système de sécurité qui verrouille automatiquement toutes les portes extérieures aux heures désignées. Pour la sécurité des



# MARIANHILL

Soins de longue durée et services communautaires  
résidents, le système de sécurité à Marianhill est entièrement activé et les portes d'entrée sont verrouillées. Le code affiché (5683 Enter) est utilisé pour quitter l'édifice.

Si vous entrez dans l'édifice ou en sortez avant les heures désignées, l'aide d'une infirmière est requise. Un système d'appel est situé à la porte d'entrée à cette fin.

## **Activités spéciales**

Veillez transmettre toutes les demandes de célébration pour un résident (p. ex. anniversaires) au gestionnaire des loisirs et des bénévoles, au poste 4329. Nous avons en place un processus normalisé pour l'organisation de célébrations afin que tous les renseignements nécessaires soient recueillis et communiqués à notre service des loisirs.

## **Usage du tabac**      *Marianhill est un environnement sans fumée*

Les résidents doivent quitter la propriété pour fumer. Les résidents qui souhaitent fumer à l'extérieur de la propriété doivent être évalués pour déterminer s'ils peuvent le faire de façon autonome et sécuritaire.

**Surveillance :** La politique de vidéosurveillance énonce les exigences à respecter si un mandataire spécial souhaite installer des caméras vidéo (caméras de surveillance) dans la chambre du résident. Le chef de l'unité passera en revue ces exigences avant l'installation.

## **Services téléphoniques, de télévision et d'Internet**

Ces services sont fournis à Marianhill par Cogeco. Veuillez communiquer directement avec ce dernier pour l'installation.

Pour installer des services téléphoniques :

Composez le 1 866 261-4447 et choisissez l'option de services résidentiels. Demandez l'installation d'un service téléphonique et fournissez votre numéro de téléphone actuel. Le Service à la clientèle vous demandera d'où provient ce transfert. Vous devrez indiquer le nom de votre fournisseur actuel.

Vous pouvez aussi discuter des services de télévision et d'Internet avec le personnel du service à la clientèle de Cogeco.



La taille maximale d'un téléviseur pouvant être installé à Marianhill est de 42 pouces. Il est recommandé que tous les téléviseurs utilisent un support pouvant reposer de façon sécuritaire sur la commode.

Les téléviseurs montés au mur ne sont pas recommandés et doivent être approuvés par Marianhill (les murs de la chambre peuvent avoir subi trop de réparations pour permettre un montage mural). Si un téléviseur à écran plat est approuvé, des frais de 75 \$ s'appliquent (ce qui comprend l'installation et le retrait).

Veuillez noter que ces frais s'appliqueront aussi si un déménagement est effectué dans une autre chambre de Marianhill.

## **Services de thérapie**

Un physiothérapeute effectue une évaluation et établit un programme de rétablissement pour chaque résident pouvant bénéficier de cette thérapie. Ce service est offert à Marianhill par des fournisseurs de services contractuels indépendants. D'autres services de thérapie (ergothérapie, orthophonie, etc.) peuvent également être prévus.

## **Comptes en fiducie**

Un compte en fiducie peut être établi auprès du service des finances de Marianhill pour réaliser le paiement de services, comme les soins aux pieds, les services de coiffure, etc., et pour donner aux résidents un accès à des fonds pour des dépenses personnelles. Vous pouvez prendre des dispositions pour que les chèques des régimes de retraite soient déposés directement dans le compte en fiducie.

Des renseignements supplémentaires sur les comptes de fiducie peuvent être obtenus au bureau de l'administration, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h, sauf les jours fériés. Les relevés des comptes de fiducie sont fournis tous les trimestres. Nous recommandons que le solde du compte en fiducie ne dépasse pas 500 \$.



## **COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ**

Nous recueillons vos renseignements personnels sur la santé directement de vous ou d'une personne qui agit en votre nom. Ces renseignements peuvent comprendre, entre autres, votre nom, votre date de naissance, votre adresse, vos antécédents médicaux, les renseignements concernant vos visites à Marianhill et les soins que vous avez reçus lors de ces visites. À l'occasion, nous recueillons des renseignements personnels sur votre santé auprès d'autres sources, si nous avons votre permission de le faire ou si la loi le permet.

## **UTILISATION ET DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ**

Nous utilisons et divulguons les renseignements personnels sur la santé pour :

- le traitement des résidents et les soins prodigués;
- l'obtention du paiement des traitements et des soins (auprès de l'Assurance-santé de l'Ontario, de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail [CSPAAT], de votre compagnie d'assurance privée ou d'autres organismes);
- la planification, l'administration et la gestion de nos activités internes;
- la mise en œuvre d'activités de gestion des risques;
- la réalisation d'activités d'amélioration de la qualité (p. ex. envoyer des sondages sur la satisfaction des patients);
- l'enseignement;
- la compilation de données;
- des activités de collecte de fonds visant à améliorer les services de soins de santé et les programmes;
- le respect d'exigences légales et réglementaires; et
- une fin autorisée ou exigée par la loi.



## VOS CHOIX

Vous pouvez accéder à vos dossiers médicaux personnels et y apporter des corrections. Vous pouvez aussi retirer votre consentement pour certaines des utilisations et divulgations ci-dessus en communiquant avec nous (sous réserve d'exceptions de nature juridique).

## RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Nous prenons des mesures pour protéger vos renseignements personnels sur la santé contre le vol, la perte et l'accès non autorisé, la copie, la modification, l'utilisation, la divulgation et l'élimination.

Nous effectuons des vérifications et menons des enquêtes pour surveiller et gérer notre conformité en matière de protection de la vie privée.

Nous prenons des mesures pour veiller à ce que toutes les personnes qui fournissent des services pour nous protègent vos renseignements personnels sur la santé et ne les utilisent qu'aux fins auxquelles vous avez consenti.

---

## COORDONNÉES

Pour plus de renseignements sur nos pratiques en matière de protection de la vie privée ou pour signaler une préoccupation au sujet de nos pratiques, communiquez avec :

Linda M. Tracey  
Directrice générale et agente de protection de la vie privée  
Marianhill Inc.  
600, rue Cecelia, Pembroke (Ontario) K8A 7Z3  
Tél. : 613 633-4301 Courriel : [ltracey@marianhill.ca](mailto:ltracey@marianhill.ca)

Vous avez le droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario si vous croyez que nous avons violé vos droits. La commissaire peut être jointe aux coordonnées suivantes :

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario



# MARIANHILL

---

Soins de longue durée et services communautaires

2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone : 416 326-3333, 1 800 387-0073

Télécopieur : 416 325-9195

Courriel : [info@ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca) [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)

---