Manuel de la personne résidente et leur famille

Guide d'information à l'intention des personnes résidentes et leurs familles

2026





Shannex™

Table des matières

Section 1 – Introduction 4

Mot de bienvenue du président 4

Introduction 5

Notre vision et nos valeurs fondamentales 5

Nos Valeurs 5

Philosophie de service et Principes directeurs 6

Notre philosophie de service 6

Notre engagement envers la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance 6

Notre plan stratégique 7

Droits des personnes résidentes 7

Responsabilités de la personne résidente 8

Processus d'agrément 9

Section 2 – Période d'établissement 10

Bénévoles 11

La vie communautaire 11

Approche douce et persuasive 11

Section 3 – Renseignements financiers 12

Taux quotidiens 12

Services optionnels 12

Compte fiduciaire 12

Section 4 – Politiques et pratiques générales 13

S'absenter de l'établissement 13

Processus de communication des compliments, suggestions et préoccupations 13

Questions éthiques 13

Cadeaux et pourboires 14

Section 5 – Politiques et pratiques de sécurité 15

Parcours de soins 16

Renseignements relatifs à une fin de vie naturelle 16

Dispositions funéraires 17

Produits chimiques 17

Rendez-vous à l'extérieur de l'établissement 17

Hospitalisation 17

Politique de santé et sécurité 18

Contrôle des infections 18

Politique de moindre contention 19

Prévention des chutes 19

Politique de moindre parfum 19

Politique de confidentialité 20

Protection des adultes 20

Politique sur le tabac 20
Alcool 20

Section 6 – Services 20
Courrier 21
Services de téléphone et de câblodistribution 21
Services de ménage et de buanderie 21
Journaux 22
Identification du matériel personnel 22
Services de coiffure 22
Services de pharmacie 23
Programme extra-mural 23
Services de médecine 23
Soins des pieds 23

Section 7 – Services culinaires 24
Le programme des repas 24
Aliments admissibles 25
Contrôle de la qualité et sécurité alimentaire 26
Satisfaction et rétroaction des personnes résidentes 26

Section 8 – À apporter 27
Articles personnels 27
Meubles et appareils électriques 27

Section 9 – Renseignements concernant la famille et les invités 28
Renseignements pour les invités 28
Sécurité incendie 30
Sécurité des équipements de mobilité 30
Animaux de compagnie 31

Section 10 – Communication 32
Consultation de la personne résidente 32
Conseil des personnes résidentes 32
Liaison avec les personnes résidentes et les familles 32
Conseil des familles 33
Distribution par courriel 33
Shannex Connections 33
Objets perdus 33

Annexe A – Articles permis 34
Articles sécuritaires 34
Articles non sécuritaires 35

Annexe B 37
Articles couverts par le tarif journalier 37

Annexe C 38
Bilan comparatif des médicaments 38

Annexe D 40
Lésions dues à la pression 40

Section

1

Mot de bienvenue du président

Chères personnes résidentes et membres de la famille :

Je vous souhaite la bienvenue et vous remercie d'avoir choisi un foyer de soins Shannex.

Chez Shannex, nous sommes engagés à offrir un excellent service qui respecte chaque personne résidente comme individu. Nous ferons tout en notre possible pour nous assurer d'être dignes de votre confiance.

Notre objectif est d'offrir un milieu sécuritaire et accueillant qui favorise le bien-être. Le personnel de Shannex répondra à vos besoins individuels en appliquant notre philosophie de service à la création d'un environnement sécuritaire et sain où vous vous sentirez chez vous. Tous les efforts seront déployés pour vous permettre de poursuivre votre routine, vos intérêts et vos activités habituelles.

Une équipe interdisciplinaire compétente et compatissante s'engage à prodiguer des soins de qualité et un soutien caractérisé par la confiance et le respect envers chaque individu.

Nous ferons tout notre possible pour que votre séjour soit agréable et bénéfique. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à communiquer avec notre personnel.

Je vous souhaite la bienvenue!



Jason Shannon
Président

Introduction

Ce manuel est une ressource pour vous et vos proches afin de vous aider à vous installer dans votre nouveau domicile. Faire de Shannex un environnement chaleureux, confortable et sûr est une responsabilité partagée, veuillez prendre le temps d'examiner ces informations en détail. Si vous avez des questions sur le contenu de ce manuel, n'hésitez pas à en parler à l'un des membres de notre équipe.

Notre vision et nos valeurs fondamentales

La vision de Shannex : *Ouvrir la voie à une vie meilleure.*

Nos Valeurs



Les personnes résidentes d'abord
Nous faisons passer les personnes résidentes en premier. Nous soutenons l'indépendance et la dignité des personnes résidentes en valorisant leurs choix de vie et en respectant leurs décisions.



Un personnel exceptionnel
Nous croyons en notre personnel. Nos employés sont l'esprit et le fondement de notre entreprise. Ils donnent le meilleur d'eux-mêmes chaque jour et, en retour, nous promettons d'investir dans leur réussite.



Améliorer la qualité
Nous savons qu'il est toujours possible de s'améliorer. Nous nous engageons à améliorer la qualité par le leadership, l'innovation et la persévérance.



Des partenariats de confiance
Nous savons que nous ne pouvons pas réussir seuls. Nous nous efforçons d'améliorer nos services en établissant des partenariats de confiance avec des membres de l'équipe et des fournisseurs de service qui partagent nos valeurs.



Être responsables
Nous sommes responsables devant nos personnes résidentes et nos partenaires. Nous nous engageons à gérer nos ressources physiques, environnementales, financières, informationnelles et humaines de manière éthique et responsable.

Philosophie de service et Principes directeurs

À Shannex nous nous engageons à servir les personnes résidentes et leurs proches en *ouvrant la voie à une vie meilleure*™ et en fournissant un hébergement, des services et des soins exceptionnels. Inspirée par les gens qui vivent dans nos communautés, notre philosophie du service guide chaque membre de l'équipe de Shannex dans son travail quotidien : *Votre vie. Votre choix. Votre maison*.

Notre philosophie de service

Votre vie. Votre choix. Votre chez-vous.

Nous respecterons vos choix et ceux des personnes qui partagent votre communauté.

Nous travaillerons ensemble pour créer une atmosphère détendue et confortable où vous vous sentirez comme chez vous.

Nous vous aiderons à conserver les relations que vous avez et à créer des opportunités pour en établir de nouvelles.

Vous êtes chez vous, et nous travaillons là où vous vivez. Lorsque vous aurez besoin de soutien, nous serons là pour vous.

Les membres de notre équipe s'engagent à fournir des soins avec compassion et un service exceptionnel qui vous respecte, vous et votre famille.

Nos principes directeurs nous aident à rester fidèles à cette promesse. Nous sommes compatissants, honnêtes, professionnels et sécuritaires.

Notre engagement envers la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance

Nous jouons tous un rôle dans la création d'une communauté inclusive, diverse et équitable. Nous nous efforçons de créer un environnement où toute personne qui vit dans nos communautés, qui y travaille, qui y fait du bénévolat ou qui les visite se sente respectée et respecte les autres. Ce faisant, nous construirons une communauté qui nous remplira de fierté.

Nous comprenons que ce qui nous rend uniques nous rend forts. Nous croyons que l'équité, la diversité, l'inclusion et l'appartenance consistent à créer une culture qui embrasse le caractère unique des individus, où chaque personne est traitée équitablement et où le racisme et la discrimination ne sont pas tolérés.

Nous comprenons que la création d'une communauté équitable, diversifiée et inclusive exige que les personnes en position de privilège soient les alliées de celles qui sont oubliées.

Nous nous engageons à cultiver une communauté qui reflète la diversité des collectivités dans lesquelles nous opérons.

Notre groupe d'action pour l'équité, la diversité, l'inclusion et l'appartenance comprend des membres des groupes en quête d'équité et de leurs alliés.

Nous travaillons activement à la reconnaissance, au développement et à la promotion d'initiatives en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion dans nos pratiques de recrutement et de promotion, nos politiques organisationnelles, le contenu de l'apprentissage et du développement et les événements organisés. Nous offrirons un soutien et un mentorat pour que tous les membres de notre équipe aient un sentiment d'appartenance.

Nous nous efforçons d'ouvrir la voie vers des espaces inclusifs.

Notre plan stratégique

Notre plan stratégique nous permet de garder le cap et de ne jamais perdre de vue notre vision : *Ouvrir la voie à une vie meilleure*. Nous avons établi quatre orientations stratégiques qui, ensemble, nous aideront à nous rapprocher de notre vision.

Lisez le plan stratégique en ligne à **shannex.com/fr/strategicplan**

Droits des personnes résidentes

Chaque personne résidente ont le droit de :

- Participer activement à la prise de décision éclairée et travailler en collaboration en tant que partenaire important avec l'équipe interdisciplinaire pour atteindre les objectifs de soins convenus.

- Fournir des renseignements et une rétroaction sur tous les services fournis.
- S'engager de manière significative dans la vie.
- Accéder à tous ses renseignements personnels concernant les soins et le coût associé.
- Accéder à des renseignements organisationnels sur la qualité et la sécurité de son site.
- Communiquer librement et exprimer des idées d'amélioration de la qualité aux membres de l'équipe.
- Vivre sa liberté individuelle.

Responsabilités de la personne résidente

Chaque personne résidente est responsable de ce qui suit :

- Communiquer clairement aux membres de l'équipe tous les renseignements pertinents relatifs à sa santé, y compris les médicaments, les mises à jour des médecins ou des spécialistes et consultants.
- S'engager à travailler en permanence avec les membres de l'équipe pour qu'ils soient informés et conseillés sur les renseignements de santé pertinents, afin qu'ils puissent travailler avec vous pour obtenir les meilleurs résultats.
- Veiller à ce que les membres de l'équipe soient informés de tout changement dans votre état de santé, vos régimes de traitement ou vos médicaments, au fur et à mesure qu'ils se produisent.
- Informer les membres de l'équipe des services et des visites des médecins en cours.
- Contribuer à l'élaboration de vos plans de soins et de services.
- Désigner un ou plusieurs mandataires spéciaux qui assumeront la responsabilité de la prise de décision médicale déléguée à votre place si vous devenez médicalement incapable, et nous en informer.
- Désigner une procuration durable pour prendre les décisions financières si vous devenez incapable de le faire et identifier cette personne aux membres de l'équipe.
- Respecter les règles établies par Shannex.
- Faire preuve de respect et de considération envers les autres personnes résidentes, les membres de l'équipe, les visiteurs, les bénévoles et la propriété de Shannex.
- Respecter les obligations financières telles qu'elles sont décrites dans votre accord contractuel.
- Informer la direction en temps opportun de toute préoccupation concernant les soins ou les services que vous avez reçus.

Processus d'agrément

Tous les quatre ans, les foyers de soins Shannex participent volontairement à un processus d'agrément auprès d'Agrément Canada. L'agrément est une procédure d'évaluation, d'examen et d'agrément attestant qu'un établissement offre des soins de qualité selon des critères objectifs, ce qui permet au public de faire confiance à la qualité de ses services. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le site Web suivant : https://www.accreditation.ca/fr.

Au Nouveau-Brunswick, l'agrément des foyers de soins est coordonné par le ministère du Développement social. Au cours de l'inspection annuelle de ces établissements, le personnel du ministère évalue les soins et les services que nous offrons. L'attestation d'agrément est affichée à la réception principale.

ACCREDITATION CANADA



Section

2

Période d'établissement

Pendant les premières semaines suivant votre emménagement, vous aurez l'occasion de rencontrer les membres de notre équipe interdisciplinaire. Au cours de ces évaluations et de ces discussions, nous vous encourageons à informer l'équipe de ce que vous aimeriez faire et accomplir pendant votre séjour. Le personnel expliquera ce qu'il peut faire pour vous aider et vous fournira des recommandations sur comment réussir vos objectifs personnels.

Il y a une équipe de soins et de services par quartier. Une infirmière autorisée ou infirmière auxiliaire autorisée est responsable de chaque quartier. En cas de questions ou de préoccupations, veuillez vous adresser à cette personne. L'infirmière autorisée ou l'infirmière auxiliaire autorisée peut vous aider à organiser les rendez-vous externes dont vous avez besoin ou à en fixer avec un médecin qui travaille sur les lieux.

Le personnel peut inclure les postes suivants :

- gestionnaire des services de santé
- gestionnaire de quartier
- aide aux soins continus
- diététiste
- médecin de famille
- conseiller en soins de santé
- infirmière auxiliaire autorisée
- gestionnaire des installations
- ergothérapeute / physiothérapeute / orthophoniste du programme Extra-Mural
- pharmacien
- coordinateur des loisirs et du bénévolat
- étudiants de programmes en soins de santé
- membres du clergé en visite
- bénévoles

Bénévoles

Nous invitons et encourageons la participation de bénévoles, car le temps qu'ils passent avec vous peut rendre vos jours plus intéressants et plus variés. Si vous ou quelqu'un que vous connaissez aimerait travailler comme bénévole, veuillez communiquer avec le service des loisirs ou un membre du personnel. Pour plus de renseignements, veuillez consulter notre site Web : www.shannex.com.

La vie communautaire

Nous sommes conscients du fait que la vie dans un foyer de soins est différente de celle « chez vous ». Vous partagerez votre espace avec une grande diversité de personnes dont les besoins en matière de soins et de services peuvent varier.

Il est important de respecter et de penser à l'espace personnel des autres. Étant donné que les gens réagissent différemment au toucher, aux commentaires et à la communication non verbale, veuillez tenir compte du fait qu'un commentaire ou un contact physique peut susciter une réaction négative.

La prévalence de la démence est à la hausse dans la population générale et, par conséquent, dans les milieux de foyers de soins. La personnalité des personnes résidentes atteintes de démence peut changer en raison des dommages au cerveau résultant de cette condition. Pour chaque personne, la combinaison de changements aux processus cognitifs est unique. Les personnes résidentes peuvent prendre plus de temps à se rappeler certaines choses et peuvent adopter des comportements répétitifs. Veuillez tenir compte de ceci et demeurer respectueux des personnes résidentes qui peuvent communiquer leurs besoins de diverses manières.

Approche douce et persuasive

Tous les membres de l'équipe reçoivent une formation à l'approche douce et persuasive. Il s'agit d'un programme de formation innovant en matière de soins aux personnes atteintes de démence, fondé sur une approche centrée sur la personne.

Section

3

Renseignements financiers

Taux quotidiens

Votre taux de logement quotidien est déterminé avant l'admission par l'application d'un processus d'évaluation financier mené par le ministère du Développement social.

Cette évaluation financière est utilisée pour déterminer quel sera votre taux de logement quotidien. Afin d'être admissible à un taux réduit, le ministère du Développement social exige la soumission de certains documents afin d'effectuer l'évaluation financière relative à la subvention pour les soins en foyer.

Pour toute question relative à vos finances, veuillez vous reporter à votre convention d'admission et à votre entente relative au compte en fiducie et aux services en option. Vous pouvez aussi discuter avec les services de comptabilité des personnes résidentes de Shannex, en personne ou par téléphone, entre 8 h 00 et 16 h 00 du lundi au vendredi.

Shannex, Services financiers
Gestionnaire, revenus et comptes débiteurs

621, Starboard Drive
Halifax (N.-É.) B3M 0M5
1-844-752-8836

Services optionnels

Lorsque vous viendrez vivre ici, vous voudrez peut-être profiter de certains des services que nous proposons, comme le salon de coiffure, les sorties récréatives, la télé par câble, Internet et la téléphonie.

Ces services n'acceptent pas l'argent liquide comme moyen de paiement. Ils seront ajoutés par Shannex à votre compte d'hébergement général.

Le coût de ces services supplémentaires sera payé par l'entremise de votre virement mensuel et apparaîtra sur vos relevés de compte en conséquence.

Pour les personnes résidentes entièrement subventionnées par le gouvernement, ces frais supplémentaires peuvent être payés par un transfert de votre compte en fidéicommis vers votre relevé général de logement. Les services supplémentaires sont facturés mensuellement sur les comptes des personnes résidentes le 25e jour de chaque mois.

Compte fiduciaire

Un compte fiduciaire est proposé aux personnes résidentes qui ont besoin que Shannex gère un compte bancaire en leur nom pour diverses raisons. Si vous pensez que vous ou votre proche pourriez bénéficier d'un compte fiduciaire, veuillez consulter notre entente d'admission et parler à un membre de l'équipe d'admission de Shannex.

Section

4

Politiques et pratiques générales

S'absenter de l'établissement

Si vous désirez vous absenter de l'établissement pour un rendez-vous ou une visite avec votre famille, veuillez en informer le personnel infirmier pour permettre la préparation de tout médicament ou document nécessaire. La personne résidente ou le mandataire spécial doit indiquer dans le registre de sortie l'heure de retour prévu de la personne résidente et un numéro permettant de le joindre. L'infirmière-chef communiquera les informations sur les médicaments et les autres renseignements médicaux pertinents au moment de signer le registre.

Processus de communication des compliments, suggestions et préoccupations

Lorsque vous avez des commentaires, nous encourageons une communication opportune. Nous sommes reconnaissants de vos contributions et vous encourageons à discuter de toute question liée aux soins avec l'infirmière-chef du quart en cours. Il existe un processus formel vous permettant de communiquer vos compliments, vos suggestions ou vos préoccupations concernant l'établissement, le personnel, les bénévoles ou les soins prodigués. Nous fournirons sur demande un formulaire sur lequel vous pouvez écrire vos commentaires; vous pouvez aussi choisir une autre méthode de communication.

Questions éthiques

L'éthique consiste en une approche systématique pour réfléchir à nos valeurs morales. Il se peut que, pendant votre séjour ici, vous soyez confronté à un dilemme éthique. Shannex

fait appel à une démarche d'éthique en six étapes pour bien saisir la situation et trouver des solutions. Chaque région a un comité d'éthique qui reçoit et évalue les recommandations, et peut aussi offrir ses propres recommandations concernant votre situation.

Pour plus de renseignements sur votre démarche d'éthique, veuillez consulter notre site Web : **shannex.com/fr/ethics**

Cadeaux et pourboires

Chez Shannex, nous ne nous attendons pas à recevoir de cadeaux ni de pourboires. Nous sommes fiers des soins et des services que nous prodiguons à nos personnes résidentes. Le travail d'équipe constitue le fondement de notre philosophie des soins. Chaque personne a un rôle à jouer pour maintenir l'établissement et assurer la satisfaction des besoins des personnes résidentes; pour ce faire, les efforts d'un grand nombre de personnes sont nécessaires. C'est donc dans cette perspective que le personnel ne peut accepter aucun cadeau personnel des personnes résidentes ou de leurs familles.

Si vous désirez reconnaître le travail de l'équipe, nous offrons les suggestions suivantes :

- Faire un don au conseil des personnes résidentes ou des familles;
- Offrir un cadeau qui dont tout le monde peut profiter, par exemple, des chocolats, des biscuits, des fleurs;
- Offrir une carte de remerciement;
- Faire un don à une organisation caritative de votre choix, par exemple, la Société Alzheimer, la Société canadienne de la sclérose en plaques.



Section

5

Politiques et pratiques de sécurité

Une approche palliative des soins

L'approche palliative des soins de Shannex se concentre sur la santé et le bien-être holistiques de chaque personne résidente, de son admission à son décès. Cette approche axée sur les personnes résidentes vise à fournir des soins et un confort tout en améliorant la qualité de vie des personnes résidentes et de leurs familles.

Ces personnes entrent dans les foyers de soins lorsque leurs besoins ne peuvent plus être gérés à domicile. Cette situation peut être attribuée à de nombreux facteurs, mais elle implique souvent des maladies chroniques progressives et une fragilité. Une approche palliative des soins est une manière proactive de discuter et de déterminer les objectifs de gestion des maladies chroniques d'une personne résidente en se concentrant sur la qualité de vie.

Aborder le sujet dès le début

Notre approche palliative des soins commence dès l'admission. C'est le moment de discuter de votre état de santé actuel et de créer un plan de soins. Cela vous donne l'occasion de poser des questions, de définir des attentes réalistes et de vous préparer, vous et vos proches, à l'inévitable.

Nous savons que chaque personne a une interprétation différente de la mort, et des préférences sur la façon de vivre le reste de sa vie en foyer de soins. Cette conversation nous permet d'établir des objectifs pour vos soins et de discuter et documenter vos souhaits concernant la fin de vie. Nous comprenons que ces conversations peuvent être difficiles. Elles constituent cependant le début d'un partenariat de confiance. Nous souhaitons que vous participiez activement à vos soins et que vous sachiez à quoi vous attendre dans votre situation unique.

Il est réconfortant d'être au courant et de prendre ces décisions à un stade précoce, afin que nous puissions nous concentrer sur l'amélioration de votre qualité de vie et que vous puissiez passer du temps avec vos proches.

Parcours de soins

Le document du parcours de soins décrit vos choix et permet d'exprimer vos objectifs personnels en matière de soins, ainsi que les types d'intervention ou de traitement que vous aimeriez recevoir. Ce document oriente aussi le personnel soignant en ce qui concerne le type d'intervention demandé, particulièrement en cas d'urgence. Au cas où vous seriez incapable de prendre une décision vous-même sur vos soins, votre mandataire spécial la prendra à votre place. Prendre les décisions de soins de santé en situation d'urgence peut être difficile. Voilà pourquoi nous encourageons nos personnes résidentes et leurs mandataires spéciaux à déterminer et à réfléchir, dans les six semaines suivant l'admission, aux objectifs des soins et de traitement. En tout temps, vous ou votre mandataire pouvez demander des modifications à votre parcours de soins. Lorsque vos choix changent, un nouveau parcours de soins est produit qui remplacera l'ancien. Au minimum, le parcours de soins est révisé une fois par an au moment de la consultation annuelle sur les soins de la personne résidente et le résultat consigné dans le procès-verbal de cette réunion.

Renseignements relatifs à une fin de vie naturelle

L'arrêt du cœur et de la respiration fait partie du processus de mort naturelle. Si la personne résidente s'approche déjà de la fin de vie, elle se peut qu'essayer la RCR pour le réanimer n'ait aucun bénéfice. Cela est particulièrement vrai lorsque la personne résidente est atteint de plusieurs conditions ou maladies. Dans ces cas, stimuler son cœur et sa respiration peut faire plus de mal que de bien en prolongeant la douleur ou la souffrance d'une personne dont la mort naturelle est imminente.

Certains personnes résidentes préparent une directive personnelle avant leur admission au foyer. Ce document légal est à consulter lors de la prise de décisions relatives au parcours de soins. Pour les personnes résidentes ayant choisi de ne pas recevoir de RCR ou qui n'ont pas signé de parcours de soins, la réanimation ne sera pas initiée et la personne procédera à une mort naturelle. Dans ces cas, les soins de confort seront fournis, notamment les soins infirmiers, le contrôle des symptômes, le soulagement de la douleur, l'administration des liquides par voie orale et le contrôle de la fièvre. L'objectif principal est de fournir un soutien attentionné à la personne résidente et à sa famille pour préparer une mort naturelle.

Il peut être difficile de prendre des décisions relatives aux soins et des traitements à recevoir. Réfléchir à vos attitudes envers les traitements et en parler peut faciliter la prise de décision. Pour plus d'informations, de l'aide ou pour recevoir un soutien lors de votre prise de décision, veuillez communiquer avec un membre du personnel pour fixer un rendez-vous avec votre équipe de soins et votre médecin traitant.

Dispositions funéraires

Shannex encourage ses personnes résidentes et leurs familles à aborder la question des dispositions funéraires et à penser à les faire préalablement. Nous sommes conscients du fait qu'il s'agit d'un sujet délicat pour plusieurs personnes, néanmoins, il est important d'en discuter. Avoir des dispositions funéraires en place évite le stress supplémentaire d'avoir à prendre ces décisions à un moment de grande émotion.

Produits chimiques

Plusieurs produits de soins personnels peuvent être nuisibles aux personnes résidentes. La loi exige que tout produit, dont les articles personnels des personnes résidentes qui contiennent certains composés chimiques, soit conservé dans un lieu sécuritaire afin de réduire le risque pour les personnes résidentes qui peuvent ne pas être conscients du potentiel nuisible de ces articles lorsqu'ils sont utilisés à des fins non prévues. Veuillez vous reporter à l'annexe A pour plus de renseignements et discuter de toute question avec le personnel.

Rendez-vous à l'extérieur de l'établissement

Vous ou votre famille serez informé de tout rendez-vous médical recommandé par votre équipe de soins. Les personnes résidentes sont responsables de réserver les transports et les services d'accompagnement nécessaires pour tout rendez-vous. Vous pouvez demander les suggestions et l'aide du personnel pour planifier vos sorties, si nécessaire. Dans le cas de rendez-vous externes organisés par vous ou votre mandataire spécial, nous vous demandons d'en informer le personnel pour que tout préparatif (formulaires ou autre) puisse être effectué. Les personnes résidentes sont responsables de tout frais associé aux transports et aux services d'accompagnement.

Hospitalisation

Les circonstances dans lesquelles vous aimeriez être transféré à l'hôpital seront déterminées au moment de l'admission. Votre directive personnelle et vos choix seront respectés. Si vous restez à l'hôpital pendant 30 jours ou moins, votre lit sera tenu pour vous. Après 30 jours, la meilleure manière de procéder sera déterminée en collaboration avec le ministère du Développement social.

Politique de santé et sécurité

Shannex s'engage à mener ses activités de manière à protéger la santé et la sécurité des personnes résidentes, du personnel, des familles, des bénévoles, des entrepreneurs et du grand public. La politique de sécurité de Shannex est affichée à la réception principale.

Contrôle des infections

Notre engagement

- Nos foyers suivent les directives de Prévention et contrôle des infections Canada, d'Agrément Canada, de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et des agences provinciales de santé publique.
- Nous avons des membres d'équipe certifiés en matière de prévention et de contrôle des infections qui nous aident à orienter nos pratiques.
- Des vérifications de routine sur le contrôle des infections sont effectuées régulièrement dans tous nos foyers.
- Nous révisons et mettons à jour régulièrement toutes les politiques de contrôle des infections afin de nous assurer que nous suivons les lignes directrices actuelles en matière de bonnes pratiques.

Gestion des épidémies

Les mesures prises lors d'une épidémie dans nos foyers sont notamment les suivantes :

- Recherche des contacts - les familles et les personnes résidentes sont informées en cas de contact proche.
- Le personnel et les visiteurs peuvent avoir besoin d'un équipement de protection individuelle (EPI) supplémentaire. Il peut s'agir de masques médicaux, d'écrans faciaux, de sarraus et de gants.
- Les visites peuvent être limitées en fonction de la maladie présente et conformément aux directives de santé publique.
- Augmentation des activités de nettoyage et de désinfection.
- Les déplacements du personnel et des personnes résidentes sont limités dans l'ensemble du foyer.
- Les personnes résidentes et les familles sont régulièrement informées de l'évolution de l'épidémie.

Toutes les activités de gestion des épidémies sont dirigées par les autorités provinciales de santé publique.

En travaillant ensemble, nous pouvons prévenir la propagation des infections. Voici les éléments clés de la prévention et du contrôle des infections :

- Lavez-vous les mains correctement et souvent. De plus, veuillez suivre les consignes affichées et utiliser le désinfectant fourni pour vous laver les mains à votre arrivée et avant de quitter les lieux.
- Faites-vous vacciner contre la grippe chaque année. Le vaccin antigrippal est offert chaque automne à tous les personnes résidentes.
- Respectez l'étiquette respiratoire. Lorsque vous toussez ou éternuez, utilisez un mouchoir pour vous couvrir la bouche et le nez.
- Si vous n'avez pas de mouchoir, toussez ou éternuez dans le haut de votre manche, pas dans vos mains.
- Placez immédiatement le mouchoir dans la poubelle.
- Lavez-vous les mains après tout contact avec les sécrétions respiratoires et les objets ou matériaux contaminés.
- Les invités sont priés de rester chez eux lorsqu'ils manifestent des symptômes grippaux. Vous serez avisé lorsque les restrictions relatives aux invités sont en vigueur dans l'établissement.

Politique de moindre contention

Shannex suit une politique de « moindre contention ». Nous encourageons les personnes résidentes à conserver leur autonomie de mouvement aussi longtemps que possible, ou aussi longtemps qu'ils le désirent. Afin d'assurer que toute restriction du mouvement soit effectuée de manière appropriée, surveillée de près et arrêtée aussitôt que possible, la contention n'est utilisée qu'après une réunion spéciale de l'équipe.

Prévention des chutes

Shannex dispose d'un guide des pratiques recommandées en matière de prévention des chutes. Nous vous encourageons à collaborer avec l'équipe soignante pour comprendre vos facteurs de risque associés aux chutes. L'équipe pourra vous aider à élaborer un plan avec vous pour réduire le risque de chute ou, si vous tombez, le risque de blessure grave.

Politique de moindre parfum

Shannex suit une politique de « moindre parfum ». Certaines personnes étant très sensibles aux parfums, veuillez tenir compte de ceci lors de l'achat d'articles personnels ou de fleurs. Évitez l'achat ou le port de produits parfumés comme le bain moussant, les parfums, les désodorisants parfumés, les produits de coiffure parfumés, etc. Nous demandons aux familles d'apporter ces articles à la maison.

Politique de confidentialité

Les politiques de confidentialité de Shannex sont conformes aux lois applicables. Chaque membre du personnel et chaque bénévole doit signer une déclaration de compréhension relative au respect de la confidentialité. Les renseignements sur votre santé personnelle seront divulgués uniquement aux employés de Shannex qui en ont besoin pour remplir leurs fonctions et exercer leurs responsabilités, et ce, en conformité au formulaire de consentement que vous avez signé. Pour toute question ou préoccupation relative à la confidentialité, veuillez communiquer avec la personne responsable de la protection de la vie privée : privacyofficer@shannex.com.

De plus, nous nous attendions à ce que les invités et les membres de comité respectent la confidentialité des informations divulguées dans ce contexte.

Protection des adultes

Dans nos établissements, nous appliquons l'approche de tolérance zéro en matière de violence contre les personnes résidentes. Tout incident doit être signalé et abordé sans délai. Si vous observez ou subissez un acte de violence, veuillez en aviser immédiatement le personnel. Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau régional du ministère du Développement social : www.gnb.ca

Politique sur le tabac

Toutes nos communautés visent un environnement sans fumée afin de favoriser la santé et la sécurité de toute personne. Il y a des zones fumeurs extérieures sur les lieux. Si vous fumez, veuillez s'il vous plaît jeter vos bouts de cigarette dans le cendrier situé dans la zone fumeur extérieure.

Alcool

L'alcool peut être permis suivant une consultation avec votre médecin traitant, qui déterminera s'il existe des contre-indications avec vos diagnostics ou vos traitements. La famille doit communiquer avec le personnel infirmier avant d'introduire de l'alcool dans l'établissement. L'alcool doit en tout temps être conservé dans un endroit sûr.

Section

6

Services

Courrier

Les personnes résidentes peuvent utiliser l'adresse de l'établissement comme adresse postale. Lorsque vous envoyez une lettre, veuillez vous assurer que le nom de la personne résidente est clairement indiqué. Le courrier entrant est trié par le personnel à la réception, puis distribué. Le courrier sortant suffisamment affranchi peut être déposé à la réception pour ramassage par Postes Canada.

Services de téléphone et de câblodistribution

Le téléphone et la télévision par câble ne sont pas inclus dans le tarif quotidien d'hébergement. Si vous souhaitez que les services de téléphonie ou de télédistribution soient connectés, veuillez contacter la coordonnatrice administrative et remplir les documents nécessaires. Le coût de ces services supplémentaires sera payé par l'entremise de votre virement mensuel et apparaîtra sur vos relevés de compte en conséquence. Les personnes résidentes sont également tenues d'apporter leur téléphone et leur télévision personnels.

Services de ménage et de buanderie

Assurer la propreté des lieux pour nos personnes résidentes représente un élément clé des services de Shannex.

Shannex se fait un plaisir d'offrir à chaque personne résidente un service de buanderie pour les serviettes, les débarbouillettes et les draps. Chaque établissement offre aussi un service de buanderie personnel. Tous les vêtements doivent être lavables et séchables à la machine. Shannex ne peut être tenu responsable d'articles perdus ou endommagés.

Une routine complète de nettoyage soit en vigueur pour chaque établissement.

Shannex utilise la technologie de nettoyage en microfibre dans tous ses établissements, ce qui réduit énormément le volume des produits de nettoyage dans nos édifices sans compromettre la haute qualité de nos normes de nettoyage.

Journaux

Si vous voulez recevoir le journal quotidien, veuillez communiquer avec le service d'abonnement du journal afin d'organiser la livraison et le paiement. Veuillez indiquer votre numéro de chambre dans le formulaire d'abonnement et en informer la réception pour que le personnel puisse s'assurer que le journal se rend jusqu'à votre chambre.

Identification du matériel personnel

Dans le présent contexte, le matériel personnel inclut les lunettes, les dentiers, les prothèses auditives, les aides à la mobilité, etc. Si vous apportez ou achetez du matériel personnel, il est recommandé de les étiqueter avant votre arrivée, ce qui permet de les repérer rapidement en cas de perte. Veuillez noter que Shannex n'assume aucune responsabilité relativement aux biens perdus ou brisés. Ceci est aussi indiqué dans la convention d'admission que vous avez signée.

Services de coiffure

Les services de coiffure sont disponibles sur rendez-vous au salon de coiffure. Les tarifs sont affichés dans le salon. Il est possible de fixer un rendez-vous en communiquant directement avec le salon ou avec le personnel infirmier.



Services de pharmacie

Chaque établissement fait affaire avec une pharmacie sous contrat afin d'assurer la provision de médicaments et de traitements, ainsi que le respect des lois applicables aux établissements de soins agréés. Vous serez informé de la pharmacie qui dessert votre domicile.Vous aurez à signer une entente avec la pharmacie. Vous êtes responsable de tous les frais de médicaments et de pharmacie, tout comme si vous habitiez ailleurs dans la communauté. Vous recevrez une facture mensuelle pour le mois précédent qui doit être réglée directement auprès de la pharmacie. Certains régimes d'assurance privée peuvent être facturés directement; veuillez communiquer avec la pharmacie pour en savoir plus. Pour toute question ou préoccupation concernant votre facture, veuillez communiquer directement avec la pharmacie.

Programme extra-mural

Le programme extra-mural fournit des services professionnels de physiothérapie, d'ergothérapie, d'orthophonie et de thérapie respiratoire. L'oxygène est fourni aux personnes résidentes qui répondent aux critères médicaux et qui sont recommandés au programme par un médecin. Dans les foyers de soins de Shannex au Nouveau-Brunswick, le soutien à la réadaptation est fourni par des auxiliaires de soutien à la réadaptation qualifiés.

Services de médecine

Au Pavillon Cohen, à l'admission, chaque personne résidente est pris en charge par un des médecins qui travaillent sur place. Ces médecins offrent un service 24 heures par jour, 7 jours par semaine, et sont sur appel en cas d'urgence.

Soins des pieds

Le personnel infirmier offre les services de soins des pieds de base. Les soins des pieds spécialisés, dont la personne résidente est responsable des frais, peuvent être organisés par la famille.



Section

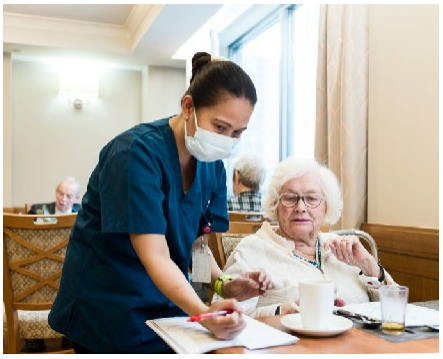
7

Services culinaires

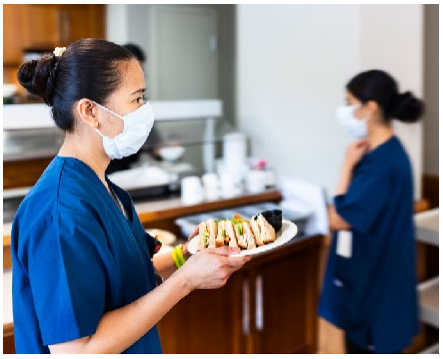
Des repas et un service culinaire de qualité représentent des composantes importantes de la journée de chaque personne résidente, car ils jouent un rôle critique dans le confort, la satisfaction et la qualité de vie. Notre objectif est de fournir des repas aussi nutritifs que savoureux dans une ambiance détendue et agréable. Nous encourageons les personnes résidentes à nous faire part de leurs préférences alimentaires et des moments de la journée qu'ils préfèrent manger. Afin de répondre aux préférences personnelles, les heures de repas sont flexibles et il y a toujours plusieurs choix de repas. Les collations saines sont toujours disponibles. Les personnes résidentes peuvent se procurer ces collations, les jus, le thé et le café, selon ce qui est approprié. Les services de diététiste sont disponibles aux foyers de soins de Shannex. Nous invitons les personnes résidentes à communiquer avec le diététiste pour discuter de toute question ou préoccupation liée à l'alimentation.

Le programme des repas

- Les menus sont créés par des diététistes agréés et le personnel des services culinaires, ce qui assure le respect des normes des guides alimentaires du Canada. Deux menus saisonniers sont offerts par année (printemps/été et automne/hiver). Chaque menu quotidien est servi une fois par mois.







- Nous respectons les guides alimentaires du Canada, selon lesquels l'apport maximal recommandé en sodium (sel) par jour est de 2300 mg. Si nous servons un plat dont la teneur en sodium est plus élevée, les autres plats servis ce jour-là auront une teneur moins élevée afin de respecter l'apport quotidien recommandé.
- Une gamme complète de régimes adaptés et de textures est préparée afin de satisfaire aux besoins des personnes résidentes. Par exemple, certains personnes résidentes peuvent avoir besoin de nourriture émincée ou en purée.
- Lorsqu'une nouvelle personne résidente vient vivre ici, nous demandons qu'il nous indique ses préférences alimentaires et de repas. Ces renseignements sont intégrés au plan de service personnalisé de la personne résidente.
- Les ingrédients de vos repas sont préparés dans notre centre culinaire et envoyés frais dans chaque foyer de soins. De nombreux articles quotidiens tels que le lait, le pain, les fruits frais et les desserts sont achetés localement et livrés directement au foyer de soins.
- La cuisine du foyer de soins est spécialement équipée pour préparer les repas que choisissent les personnes résidentes. Les assiettes sont dressées individuellement et servies à la table. Cette façon de préparer les repas nous permet de répondre plus facilement aux préférences personnelles des personnes résidentes.
- Deux fois par an, le foyer de soins organise un événement de dégustation du menu où les personnes résidentes et les employés donnent leur avis sur les nouveaux plats. La décision d'ajouter ou de ne pas ajouter au menu un nouveau plat dépend de cette rétroaction.
- Certains personnes résidentes se lèvent plus tard ou n'aiment tout simplement pas manger tôt le matin. Pour le déjeuner, nous offrons une sélection de plats chauds et froids pour que les personnes résidentes puissent déjeuner au moment qui leur convient.
- Au dîner et au souper, les personnes résidentes peuvent choisir parmi deux plats principaux. D'habitude, ce sont des plats chauds, mais en été une salade ou un plat froid est souvent offert comme plat principal.
- Nous suivons de près les préférences des personnes résidentes et faisons notre possible pour assurer un nombre suffisant de chaque plat principal. Étant donné que, de temps en temps, une personne résidente peut vouloir quelque chose d'autre que les deux plats principaux, nous offrons toujours une sélection de soupes, de sandwichs, d'œufs, etc.

Aliments admissibles

Chez Shannex, la sécurité des personnes résidentes est notre priorité. En plus du grand soin que nous portons pour assurer que tous les repas préparés, cuits et servis à Shannex respectent toutes les normes de sécurité alimentaire, nous appliquons ces mêmes normes à tout aliment présenté aux personnes résidentes par les proches. L'objectif de la politique sur les aliments admissibles est d'établir une pratique sécuritaire et uniforme pour la gestion

de la nourriture et des breuvages que consomment les personnes résidentes, mais qui ne sont pas préparés par Shannex. Veuillez noter les critères suivants applicables au partage, à l'entreposage et à la préparation des aliments et des breuvages.

- Chaque article doit être étiqueté, dans son emballage original non ouvert et préparé dans un établissement agréé.
- Si l'article est sans étiquette, la réfrigération ne doit pas être requise, par exemple, dans le cas des produits de boulangerie comme les gâteaux, les biscuits et le pain.
- Les produits doivent être approuvés par l'un des membres de notre équipe clinique, le service des loisirs, le coordinateur des bénévoles ou le responsable culinaire/diététique agréé. Étant donné que certaines personnes résidentes peuvent avoir des restrictions ou des allergies, les aliments ne doivent pas être partagés avec les personnes résidentes sans l'approbation de l'un des membres de l'équipe clinique.
- Les breuvages comme les boissons gazeuses et les jus préemballés doivent être dans leur emballage original non ouvert.

Contrôle de la qualité et sécurité alimentaire

Le contrôle de la qualité et la sécurité alimentaire sont d'une grande importance. Nous assurons l'uniformité en utilisant des recettes standardisées et par un contrôle strict des ingrédients. Les principes de sécurité alimentaire sont rigoureusement suivis lors de la préparation et du transport des aliments. Les inspecteurs de la protection de la santé du ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick font régulièrement l'inspection de nos cuisines afin d'assurer l'application de pratiques sécuritaires de manipulation des aliments.

Satisfaction et rétroaction des personnes résidentes

Nous sommes conscients de l'importance qu'accordent les personnes résidentes à la qualité des repas et à l'expérience gastronomique. Il s'ensuit donc que la satisfaction des personnes résidentes en ce qui concerne la saveur, le choix et les sélections au menu nous est extrêmement importante. Nous accueillons les commentaires des personnes résidentes de plusieurs manières, dont les conseils des personnes résidentes, les comités sur le service culinaire de l'établissement et les enquêtes de satisfaction auprès des personnes résidentes. Toute question et préoccupation qui nous est communiquée par ces et d'autres moyens font l'objet d'une investigation pour mettre en œuvre les mesures correctives, au besoin.

Section

8

À apporter

Articles personnels

- Certains articles personnels tels que la brosse à dents, le dentifrice, les produits tout-en-un (gel douche et shampoing) seront fournis. Vous pouvez cependant apporter votre propre produit préféré qui répond à la politique de moindre odeur.
- Nous vous suggérons d'apporter vos propres coupe-ongles pour les ongles des mains et des pieds.
- Vous êtes responsable des nettoyants et des adhésifs pour prothèses dentaires si vous choisissez de les utiliser.
- Conformément à nos normes de prévention et de contrôle des infections, le savon liquide pour les mains et les produits de toilette pour le corps sont autorisés dans le foyer au lieu des pains de savon.
- Nous mettrons des étiquettes sur vos vêtements. Veuillez informer le personnel lorsque vous obtenez de nouveaux vêtements pour qu'ils soient étiquetés sans délai. Les étiquettes minimisent le risque de perte d'articles lors du nettoyage. Le foyer de soins ne peut pas nettoyer les articles en soie, en laine ou faits d'autres tissus fragiles; le foyer de soins ne peut être tenu responsable d'articles perdus ou endommagés. Comme l'espace disponible dans les commodes et les garde-robes est limité, veuillez bien choisir les articles à apporter et penser au changement des saisons lorsque vous choisissez vos vêtements.

Meubles et appareils électriques

Chaque chambre est dotée d'un lit électrique, d'un système d'appel infirmier, d'une garde-robe, d'une commode, d'une table de chevet et d'une chaise confortable. Dans votre chambre il y a aussi un cabinet et un tiroir fermant à clé où vous pouvez ranger vos objets personnels. Nous vous encourageons à ne garder qu'un minimum d'argent et d'objets de valeur dans votre chambre, car nous ne pouvons être tenus responsables d'articles ou d'argents perdus ou volés.

Avant de l'utiliser, tout appareil électrique doit être approuvé par la CSA et **inspecté et approuvé par le personnel d'entretien**. Veuillez-vous reporter à l'annexe A pour plus de renseignements sur les articles non permis dans les établissements agréés. Nous vous invitons à décorer votre chambre avec vos biens personnels selon l'espace disponible et conformément aux normes de sécurité en vigueur.

Section

9

Renseignements concernant la famille et les invités

Nous invitons la famille et les invités à visiter leur proche. Nous encourageons le contact continu et enrichissant avec la famille, les amis et la communauté, car un tel contact joue un rôle important dans le mieux-être de la personne résidente.

Shannex est voué à fournir un environnement sécuritaire exempt de harcèlement et où les personnes résidentes, le personnel et les bénévoles sont toujours traités avec dignité et respect. Par conséquent, les membres de famille et les invités qui visitent notre foyer sont priés de toujours se comporter de manière respectueuse et socialement acceptable.

À titre d'établissement de soins, nous devons respecter les mêmes lois et exigences légales que tout autre espace public. Toute personne qui ne se comporte pas de manière acceptable sera demandée de quitter les lieux. Si une personne adopte quelque comportement que ce soit qui est jugé illégal ou dangereux, nous appellerons immédiatement les forces de l'ordre.

Comme toujours, le personnel se fera un plaisir de répondre à vos questions et à vos préoccupations. Nous vous remercions de continuer de travailler avec nous pour créer un environnement sécuritaire et respectueux de tout le monde.

Renseignements pour les invités

Nous voulons que les invités soient bien accueillis lors de leurs visites. Voici quelques renseignements pratiques pour aider à assurer la sécurité des invités, ainsi que celle des personnes résidentes et du personnel.

- Le stationnement pour invités se situe près de l'entrée principale. Le stationnement accessible aux fauteuils roulants est également disponible.
- Les allées d'incendie doivent être libres en tout temps.

- L’établissement est protégé par un système de sécurité exigeant un code que vous pouvez obtenir à la réception.
- Veuillez signer le registre à la réception à l’arrivée et au départ. Ceci est pour des fins de sécurité personnelle, par exemple, en cas d’incendie.
- Vous trouverez à divers endroits dans l’établissement des enseignes et du matériel de sécurité, notamment les enseignes de sortie, les dispositifs de sortie d’urgence sur les portes, les dispositifs d’alarme manuels bleus et rouges, et plus encore. Veuillez noter que ce matériel doit seulement être utilisé en cas d’urgence; afin d’assurer son utilisation sécuritaire, suivez toujours les consignes de sécurité affichées.
- Dans la plupart de nos établissements, des personnes atteintes de la maladie d’Alzheimer et de démence sont en résidence. L’effet de ces maladies diffère selon la personne. Par exemple, pour certaines de ces personnes, le bruit, le toucher ou un manque d’espace personnel peut susciter une réaction négative. Veuillez tenir compte de ceci lors de vos interactions avec les personnes résidentes.
- Pour des raisons de sécurité, certaines personnes résidentes ne peuvent pas quitter l’établissement sans supervision. Vérifiez toujours auprès du personnel avant de sortir une personne résidente d’une zone sécurisée ou de l’accompagner à l’extérieur de l’édifice.
- La meilleure façon de prévenir la propagation des infections est de se laver les mains. Veuillez vous laver les mains lorsque vous entrez et quittez l’édifice et lorsque nécessaire pendant votre visite. Pour votre commodité, vous trouverez aussi le désinfectant pour les mains dans divers endroits dans l’établissement.
- Étant donné que certaines personnes résidentes sont plus susceptibles aux infections, veuillez ne pas visiter lorsque vous ne vous sentez pas bien. De plus, nous vous encourageons à davantage protéger les personnes résidentes en recevant annuellement le vaccin antigrippal.
- Respectez l’étiquette respiratoire. Lorsque vous toussez ou éternuez, utilisez un mouchoir pour vous couvrir la bouche et le nez. Si vous n’avez pas de mouchoir, toussez ou éternuez dans le haut de votre manche, pas dans vos mains. Placez immédiatement le mouchoir dans la poubelle.
- Les chutes peuvent entraîner des blessures graves. Assurez-vous de porter des chaussures appropriées, de garder les allées libres de tout obstacle et d’allumer les lumières pour mieux voir où vous mettez les pieds. Adressez-vous au personnel pour en savoir plus sur la prévention des chutes.
- Pour des raisons de sécurité des personnes résidentes, veuillez toujours vérifier auprès de l’infirmière-chef avant d’introduire dans l’établissement les médicaments, l’alcool, les produits chimiques ou toute autre substance, car certaines substances peuvent être fortement contre-indiquées avec les autres traitements prescrits aux personnes résidentes. De plus, tous les médicaments, substances et produits chimiques doivent être conservés en lieu sûr.

- Afin d'assurer que tout appareil satisfait aux critères de sécurité, vérifiez toujours auprès d'un membre du personnel avant d'introduire dans l'établissement ou de brancher tout appareil électrique.
- Lors de visites d'animaux de compagnie, veuillez vous assurer que leurs vaccins sont à jour et qu'ils soient tenus en laisse en tout temps. De plus, n'oubliez pas que certaines personnes résidentes peuvent avoir peur des animaux.
- Chaque zone résidentielle est dotée de portes qui peuvent être fermées pour isoler ou assurer la sécurité des personnes résidentes et selon leurs besoins, le cas échéant.
- Nous prions les invités de parler avec un membre du personnel avant d'offrir de la nourriture ou des breuvages à une personne résidente. Certains personnes résidentes ne peuvent consommer que certaines textures d'aliments ou souffrent d'allergies alimentaires.
- Veuillez nous informer si vous désirez accompagner une personne résidente à l'extérieur de l'édifice. On vous demandera de signer le registre des personnes résidentes sorties avant de quitter l'établissement afin de pouvoir vous joindre en cas d'urgence.

Sécurité incendie

Il est essentiel de suivre en tout temps les procédures de sécurité incendie. Notre personnel est formé pour répondre aux incendies de manière à assurer votre sécurité et celle de vos invités. Les exercices d'évacuation ayant lieu chaque mois, il se peut que vous soyez présent lors d'un de ces exercices.

En cas d'alarme d'incendie :

1. si vos invités sont avec vous, ils doivent rester avec vous et suivre les instructions du personnel;
2. si vos invités ne sont pas avec vous, ils doivent procéder au poste infirmier le plus près ou à la réception et suivre les instructions du personnel;
3. si vos invités sont à l'extérieur de l'édifice lorsque l'alarme est déclenchée, ils doivent rester à l'extérieur jusqu'à ce qu'il soit annoncé qu'il est permis de rentrer.

Sécurité des équipements de mobilité

Il est important que vous suiviez des pratiques sûres lorsque vous aidez votre proche avec son équipement de mobilité, comme un fauteuil roulant ou une marchette. L'utilisation non sécurisée de cet équipement peut entraîner de graves blessures. Veuillez vous adresser à un membre de l'équipe de réadaptation si vous avez des questions sur la façon d'aider votre proche avec cet équipement.

Animaux de compagnie



Il se peut que des animaux domestiques vivent dans nos foyers de soins et nous encourageons les visites d'animaux de compagnie de l'extérieur. Les chiens doivent être tenus en laisse en tout temps et répondre aux ordres de leur maître, qui doit aussi fournir la preuve que les vaccins de l'animal sont à jour afin de répondre aux critères d'agrément. Les maîtres doivent ramasser les excréments de leurs animaux. Les animaux ne sont pas permis dans les aires suivantes de l'établissement :

- la cuisine et les aires de préparation d'aliments;
- les aires de service ou d'entreposage des aliments;
- les buanderies.



Section
10

Communication

Nous valorisons et encourageons une communication ouverte entre les personnes résidentes, les familles et les invités. Il existe plusieurs manières de garder le contact et de demeurer au courant de ce qui se passe dans l'établissement. Pour toute question, veuillez communiquer avec le personnel.

Consultation de la personne résidente

La consultation de la personne résidente permet l'élaboration et l'évaluation collaborative de votre plan de service personnalisé. Ces consultations sont tenues au plus tard six semaines suivant l'admission et, par la suite, une fois par an. Vous ou votre mandataire spécial serez informé de la date, de l'heure et du lieu de cette rencontre. Les personnes résidentes peuvent aussi inviter les membres de famille à y participer.

Conseil des personnes résidentes

Le conseil des personnes résidentes permet aux personnes résidentes et au personnel de l'établissement d'aborder régulièrement diverses questions. Les heures des réunions et les procès-verbaux sont affichés et toutes les personnes résidentes sont invitées à y assister si elles le souhaitent.

Liaison avec les personnes résidentes et les familles

Vous offrir la tranquillité d'esprit nous tient à cœur. C'est pourquoi nous avons une agente de liaison avec les personnes résidentes et les familles dont la responsabilité est de répondre à vos questions, commentaires ou préoccupations. Elle est joignable par téléphone au 902-406-8297.

Conseil des familles

Le conseil des familles est ouvert aux membres de votre famille et/ou à vos amis et constitue un forum de communication entre les familles et les membres de l'équipe. Il facilite la collecte d'information, sert de système de soutien aux familles et permet de défendre leurs intérêts. Les conseils de famille et de personnes résidentes sont parfois combinés dans certains lieux.

Distribution par courriel

Notre équipe fournit régulièrement de l'information à propos des événements et changements qui peuvent être planifiés par courriel. Si vous désirez être ajouté à notre liste de distribution, veuillez svp communiquer avec un membre de l'équipe.

Shannex Connections

Shannex Connections est un bulletin de nouvelles trimestriel produit par le service des communications. Il donne un aperçu de ce qui se passe au sein de l'organisation Shannex. Des copies sont disponibles sur place et en ligne sur www.shannex.com.



Objets perdus

Shannex s'est doté d'une procédure pour retrouver les objets perdus. Si vous avez perdu un vêtement ou autre article, veuillez en aviser immédiatement le personnel pour que nous puissions amorcer la procédure des objets perdus.

Nous vous remercions encore une fois d'avoir choisi un foyer de soins Shannex. Vos suggestions et vos commentaires sont les bienvenus et nous espérons sincèrement que votre séjour avec nous sera une expérience positive.

Annexe

A

Articles permis

Les personnes résidentes posent souvent des questions sur les articles qu'il est permis d'introduire dans l'établissement. Nous avons donc créé le tableau suivant pour vous aider. Veuillez communiquer avec l'équipe d'entretien avant d'apporter vos biens.

Articles sécuritaires



Barres d'alimentation
Aussitôt approuvées par notre équipe d'entretien, nous nous ferons un plaisir d'en faire l'installation.



Lampes
Notre équipe d'entretien doit inspecter toutes les lampes afin d'assurer qu'elles sont approuvées par l'Association canadienne de normalisation (CSA).



Téléviseurs
Veuillez communiquer avec l'équipe d'entretien pour déterminer le placement de et l'accès à la connexion de câblodistribution. S'il y a assez de place, un meuble de téléviseur peut être installé. L'équipe d'entretien peut aider à le monter, si nécessaire.



Appareils électriques
Veuillez vérifier auprès du personnel avant d'introduire dans l'établissement tout appareil électrique (par ex. radio, sèche-cheveux, fer à friser, veilleuse).

L'équipe d'entretien doit inspecter tous les appareils afin d'assurer qu'ils sont approuvés par la CSA et en état de bon fonctionnement.



Vêtements
Nous encourageons le port de vêtements lavables (c.-à-d. en polyester / mélange de coton) parce qu'ils rétrécissent moins. Le personnel étiquettera tout vêtement au moment de l'admission. Veuillez informer le personnel de l'acquisition de nouveaux vêtements pour qu'ils soient étiquetés.



Vêtements hors saison
Vu les limites d'espace et les normes de sécurité incendie, il est conseillé de placer les vêtements hors saison en entreposage ailleurs que votre chambre.



Crochets de cadres
L'équipe d'entretien se fera un plaisir de vous fournir des crochets de cadres

et de vous aider à accrocher vos cadres. Vous pouvez aussi placer des objets sur votre commode et dans votre cabinet à l'extérieur de votre chambre.

Tiroir fermant à clé
Il y a un tiroir fermant à clé dans votre chambre où vous pouvez ranger vos objets personnels.

Articles non sécuritaires

Les **rallonges électriques** posent un risque de trébuchement et d'incendie.

Les **lampes tactiles** posent un risque d'incendie.

Les **mousses, couvre-matelas et surmatelas alvéolaires** posent un risque d'incendie, d'infection et pour la sécurité.

Les **articles tranchants**, dont les couteaux à éplucher et les ciseaux, posent un risque pour la sécurité. Veuillez vous adresser au personnel avant d'introduire ces articles dans l'établissement.

Les **couvertures électriques, les coussins chauffants, les bougies, les Glade Branchées, les plaques chauffantes, les bouilloires électriques, les diviseurs de prise, les chaufferettes et les grille-pains** posent un risque d'incendie et pour la sécurité.

Les **bouillottes** posent un risque pour la sécurité.

Les **vêtements en laine ou à nettoyage à sec uniquement** ne sont pas conseillés. L'établissement n'est pas responsable du rétrécissement des vêtements ou des dommages aux articles.

Médicaments sans ordonnance
Nous sommes obligés de garder tous les médicaments des personnes résidentes dans notre salle des médicaments (par ex. aspirine, laxatifs, médicaments pour la toux). Tout médicament doit être prescrit par un médecin. Si un suivi adéquat n'en est pas fait, ces médicaments peuvent être préjudiciables pour vous ou d'autres personnes résidentes.

Produits chimiques / substances toxiques
Tout composé chimique pouvant poser un risque à autrui n'est pas permis (par ex. le dissolvant de vernis à ongles doit être sans acétone et rangé dans un tiroir fermé à clé).

Les **humidificateurs** posent un risque potentiel d'infection.

Les veilleuses à incandescence peuvent présenter un risque d'incendie et ne sont pas autorisées. Il existe des veilleuses alternatives qui peuvent être envisagées, comme les veilleuses à DEL approuvées par la CSA. Veuillez discuter des options avec les membres de l'équipe d'entretien.

Les mini réfrigérateurs ne sont pas permis dans les chambres des personnes résidentes pour des raisons de sécurité.

Afin de se conformer aux normes de sécurité incendie, les personnes résidentes qui désirent introduire des meubles ou de la literie dans l'établissement doivent démontrer que ces articles sont conformes au code de prévention d'incendie. Chaque produit doit avoir au moins une des étiquettes suivantes (suivi d'un numéro de code) indiquant qu'il respecte ou dépasse le code applicable :

- **NFPA** - National Fire Protection Association
- **CAL TB** - California Technical Bulletin for Fire Safety
- **ASTM** - American Society of Testing Methods
- **UFAC (sceau rouge)** - Upholstered Furniture Action Council
- **Code national de prévention des incendies, textiles utilisés dans les hôpitaux :** Les matelas, la literie, les rideaux de fenêtre et les rideaux d'hôpital utilisés pour les soins de groupe B, division 2 et par les établissements de détention (hôpitaux et foyers de soins) doivent être conformes au règlement **CAN/CGSB-4.162-M** (Office des normes générales du Canada) en ce qui concerne les exigences relatives à l'inflammabilité des textiles utilisés dans les hôpitaux.
- **CAN/ULC-S109-M** - Laboratoire des assureurs du Canada
- **CAN/ULC-S137** - Méthode d'essai normalisée pour la propagation du feu sur les matelas
- **US CPSC** - Norme d'inflammabilité des ensembles de matelas
- Il existe aussi des produits en vaporisateur qu'il est possible d'utiliser, mais dont l'application doit être faite par une compagnie agréée pouvant fournir les preuves requises pour procéder au travail (par ex. Atlantic Draperies) et qui sont conformes au règlement **NFPA 701**.

Santé Canada administre les codes relatifs aux meubles, aux matelas et à la literie.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec le programme de la sécurité des produits de consommation au 1-866-662-0666.

Shannex s'engage à fournir un environnement sécuritaire pour nos personnes résidentes, nos employés, nos bénévoles et nos invités.

Annexe

B

Articles couverts par le tarif journalier

PRODUITS DE SOINS - Le nom de marque doit être spécifié pour tous les articles marqués d'un astérisque*

- Boules de coton absorbantes
- Alcool (usage médical)
- Préparations antiseptiques et désinfectantes
- Applicateurs à embout de coton
- Pansements
- Bassins (bain, vomissement, solution)
- Bassins hygiéniques (de lit)
- Brassards de pression artérielle
- Fournitures pour prélèvements sanguins
- Bandelettes de test sanguin
- *Lotion pour le corps (Medline Remedy)
- Cathéter (systèmes de drainage, plateau, solution)
- Drainage de préservatif
- *Adhésifs à prothèse dentaire (SparkleFresh/Poligrip)
- *Nettoyants à prothèse dentaire (Medline)
- Tasses pour prothèses dentaires
- Fournitures pour diabétiques
- Compte-gouttes à médicaments
- Trousses de lavement, à usage unique
- *Tissu facial (Alliance)
- *Produits d'hygiène féminine (Always / Tampax / Maxithins)
- Équipement de soins des pieds
- Pince chirurgicale jetable
- Gants (stériles/non stériles)
- *Savon pour les mains (Scott)/ nettoyant pour les mains (Kutol)
- *Produits de soins d'incontinence jetables (culottes à onglet First Quality Prevail)
- Solution d'irrigation et plateaux
- Lubrifiants et vaseline
- Gobelets à médicaments (en papier et en plastique)
- Matériel médical mineur
- * Produits de soins buccaux (Dentifrice - Aim; Rince-bouche - SparkleFresh; Tampons buccaux - DenTips; Brosse à dents - Medline)
- Équipement de soin des ongles (coupe-ongles, lime, etc.)
- Masques de nébulisation
- Aiguilles
- Fournitures pour stomies
- Packs chauds et froids
- Papier autoclave
- Dispositifs de soulagement de la pression
- *Rasoirs jetables (Alliance)
- Tubes rectaux
- Solution saline
- Ciseaux
- *Shampooing (Aloe-Care)
- Conteneurs d'élimination des objets tranchants
- *Barrières cutanées (Medline Remedy)
- *Nettoyant pour la peau (Aloe-Care)
- Fournitures pour le prélèvement d'échantillons
- Cuillères (jetables)
- Fournitures/équipements stériles
- Bandes stériles
- Stéthoscopes
- Pansement tubulaire
- Pailles flexibles
- Compresses (alcool et glycérine)
- Seringues
- Ruban adhésif
- Thermomètres et fournitures
- Abaisse-langue
- Urinoirs
- Bandelettes de test urinaire
- Eau (stérile et distillée)

Annexe

C

Bilan comparatif des médicaments

Le bilan comparatif des médicaments est un processus formel visant à dresser la liste la plus complète et la plus précise possible des médicaments pris par une personne résidente, afin d'éviter les erreurs comme les omissions, les doublons, les erreurs de dosage ou les interactions médicamenteuses. Dans tous nos foyers, nous effectuons obligatoirement un bilan comparatif des médicaments à chaque transition de soins, qu'il s'agisse d'un déménagement du domicile vers un foyer de soins, l'aide à la vie autonome ou un foyer de soins, ou d'un déménagement de l'hôpital vers un foyer de soins, l'aide à la vie autonome ou un foyer de soins.

Pour réaliser un bilan de médication, nous devons commencer par dresser une liste complète des médicaments que vous prenez actuellement.

La liste doit inclure tous les médicaments prescrits, les suppléments à base de plantes, les vitamines, les suppléments nutritionnels et tous les médicaments en vente libre, car des interactions peuvent se produire entre les médicaments prescrits, les médicaments en vente libre ou les suppléments alimentaires.

Sans bilan comparatif des médicaments, nous ne pouvons pas administrer de médicaments. Votre contribution est essentielle pour assurer une transition sécuritaire et harmonieuse des services.

Objectif du bilan comparatif des médicaments

L'objectif ultime du bilan comparatif des médicaments est d'assurer la sécurité des personnes résidentes et de prévenir les effets indésirables des médicaments lors de l'admission, du transfert et de la sortie de toutes les personnes résidentes. En faisant le bilan des médicaments, nous sommes en mesure d'identifier si des médicaments ont été oubliés ou changés et nous clarifions avec le prescripteur que c'était intentionnel et non un oubli.

Le bilan comparatif des médicaments évite :

- le risque d'oublier de prendre des médicaments à la maison, pendant l'hospitalisation
- les doses incorrectes
- les doses oubliées ou doublées en raison de l'inexactitude des dossiers
- de ne pas savoir quels médicaments doivent être recommencés ou arrêtés à la maison après le départ de l'hôpital
- le dédoublement des traitements thérapeutiques à la sortie de l'hôpital

Quel est votre rôle en tant que personne résidente/membre de la famille?

Les personnes résidentes et les familles jouent un rôle important dans le processus du bilan comparatif des médicaments. Il existe des moyens de s'impliquer pour s'assurer que l'historique des médicaments est le meilleur possible. Veuillez vous préparer en faisant ce qui suit :

- Signez le formulaire de consentement de la pharmacie afin que nous puissions obtenir une liste des médicaments qui vous ont été délivrés par votre pharmacie « principale »;
- Apportez tous les médicaments que vous prenez à la maison, y compris les médicaments en vente libre;
- Renseignez-nous sur les médicaments que vous prenez et pourquoi vous les prenez;
- Assurez-vous que nous comprenons la dose que vous prenez et l'heure à laquelle vous prenez le médicament;
- N'oubliez pas de nous indiquer toute autre information relative à vos médicaments qui pourrait nous aider à assurer une transition sûre et harmonieuse avec nous.

Annexe

D

Lésions dues à la pression

Qu'est-ce qu'une lésion due à la pression?

Lésion de la peau et des tissus sous la peau causée par une pression sur les zones osseuses. Une lésion due à la pression est également connue sous le nom d'escarre, de plaie ou d'ulcère de pression ou d'ulcère de décubitus.

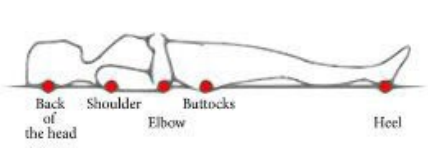
Comment les lésions dues à la pression se produisent-elles?

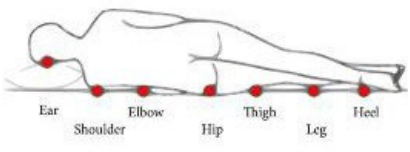
Les lésions dues à la pression surviennent lorsqu'une pression continue est exercée sur la peau au-dessus d'une zone osseuse. Cette pression peut endommager les vaisseaux sanguins et réduire le flux sanguin, qui alimente la peau et les tissus sous-jacents en oxygène et en nutriments. Sans apport de sang, les cellules de la peau meurent et commencent à se briser.

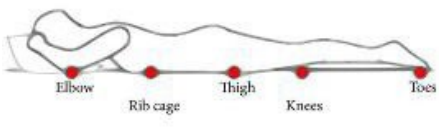
Glisser dans un lit ou une chaise (cisaillement), le frottement de la peau sur les draps ou les vêtements (friction), l'humidité sur la peau et la capacité limitée de changer la répartition du poids sur les zones osseuses peuvent augmenter les risques de rupture de la peau.

Où les lésions dues à la pression se produisent-elles?

Les lésions par pression se produisent généralement là où la peau recouvre un os, comme les talons, les fesses, les os de l'abdomen, le coccyx, les hanches, les coudes, les omoplates, la colonne vertébrale et les chevilles. Elles peuvent survenir dans d'autres zones et être causées par des dispositifs médicaux tels que des tuyaux d'oxygène qui touchent la peau.







Quelles personnes sont les plus à risque de subir des lésions dues à la pression?

Les personnes résidentes qui :

- Ne peuvent pas se déplacer seules
- Se déplacent en fauteuil roulant ou sont alitées pendant une longue période
- Sont incapables de contrôler les fonctions de la vessie et des intestins
- Ont peu ou pas de sensation dans les membres ou les parties du corps en raison d'une blessure, d'une maladie ou d'un médicament
- Ont la peau sèche
- Ont une mauvaise circulation sanguine
- Ne mangent pas bien
- Ne se déplacent pas bien
- Sont en surpoids ou en sous-poids
- Ont des changements dans leur vigilance mentale (à cause des médicaments contre la douleur ou d'autres facteurs)
- Ont une glycémie élevée ou un diabète
- Sont en fin de vie

Comment prévenir les lésions dues à la pression?

Voici quelques méthodes que nous employons pour réduire votre risque de lésions dues à la pression :

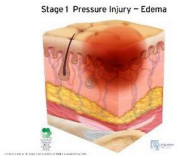
- Une évaluation standard des risques lorsque vous emménagez, puis tous les trois mois, et plus souvent en cas de changement significatif de votre état de santé.
- Un examen de votre peau dans le cadre de votre routine de soins personnels en vous lavant et en vous habillant.
- Une évaluation de votre mobilité et la recommandation d'équipement spécial pour réduire les frottements/les pressions, le cas échéant.
- Une évaluation de vos besoins nutritionnels et des recommandations pour promouvoir la santé et la guérison de la peau, ainsi que des suppléments nutritionnels au besoin.
- Un examen de votre fauteuil roulant, de votre matelas et de vos chaussures et des recommandations de coussins, de matelas et de chaussures spéciaux au besoin pour réduire la pression sur les zones osseuses.
- Des calendriers de repositionnement lorsque vous êtes allongé(e) dans votre lit ou assis(e) dans votre fauteuil roulant pendant un certain temps.

La pression est-elle la seule cause de dégradation de la peau?

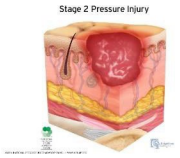
Non, les lésions cutanées peuvent se développer en raison d'une mauvaise circulation dans la partie inférieure des jambes ou être liées à un problème de santé chronique.

Si vous souffrez d'incontinence intestinale et vésicale, vous pouvez également développer une dermatite associée à l'incontinence.

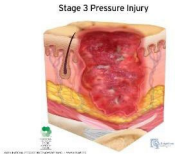
À quoi les lésions dues à la pression ressemblent-elles?



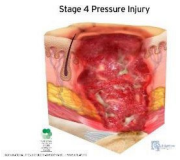
Étape 1 : Peau intacte avec une zone localisée d'érythème non blanchâtre, qui peut apparaître différemment sur une peau à pigmentation foncée.



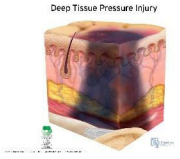
Étape 2 : Perte partielle de l'épaisseur de la peau avec exposition du derme. Le lit de la plaie est viable, rose ou rouge, humide, et peut également se présenter sous la forme d'une cloque intacte ou rompue remplie de sérum. Les tissus adipeux (graisse) ne sont pas visibles et les tissus plus profonds ne sont pas visibles. Le tissu de granulation, la mucosité et l'escarre ne sont pas présents.



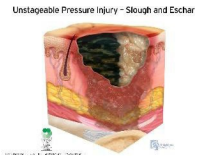
Étape 3 : Perte d'épaisseur totale de la peau, dans laquelle les tissus adipeux (graisse) sont visibles dans l'ulcère et le tissu de granulation et l'épibole (bords de la plaie enroulés) sont souvent présents. Des mucosités ou des escarres peuvent être visibles. Le minage et le creusement de tunnels sont possibles.



Étape 4 : Perte totale de peau et de tissu avec exposition ou palpation directe du fascia, du muscle, du tendon, du ligament, du cartilage ou de l'os dans l'ulcère. Des mucosités ou des escarres peuvent être visibles. Des épiboles (bords roulés), des sapements ou des creusements de tunnels sont souvent observés.



Tissus profonds : Peau intacte ou non intacte présentant une zone localisée de décoloration rouge foncé, marron ou pourpre persistante et non blanchissable, ou une séparation épidermique révélant un lit de plaie sombre ou une cloque remplie de sang. La douleur et le changement de température précèdent souvent les changements de couleur de la peau. La décoloration peut apparaître différemment sur une peau à pigmentation foncée.



Impossible à atteindre : Perte de peau et de tissu de pleine épaisseur dans laquelle l'étendue de la lésion tissulaire à l'intérieur de l'ulcère ne peut être confirmée parce qu'elle est masquée par de la mucosité ou de l'escarre. Si l'on enlève le mucus ou l'escarre, une blessure par pression de stade 3 ou 4 sera révélée. L'escarre stable (c'est-à-dire sèche, adhérente, intacte sans érythème ni fluctuation) sur le talon ou le membre ischémique ne doit pas être ramollie ou enlevée.

Source: http://www.npuap.org/resources/educational-and-clinical-resources/npuap-pressure-injury-stages/

Remarques

Remarques

Remarques



shannex.com