



# GUIDE D'ACCUEIL

**Résidence Côté inc.**

**60, rue Longtin**

**Saint-Constant, Qc J5A 1E7**

**Téléphone : 450-638-2002**

## MOT DE BIENVENUE

Madame,

Monsieur,

**BIENVENUE** à la *Résidence Côté* ! La direction et le personnel sont heureux d'accueillir et de reconstituer une famille avec des personnes en perte d'autonomie. Un milieu de vie basé sur le respect, le confort, l'autonomie, la confidentialité, la dignité, la sécurité, tout au long de votre séjour.

Notre personnel qualifié et sont tenus de respecter le code d'éthique basé sur le respect mutuel entre résidents, parents, personnels, intervenants, afin d'assurer une collaboration de tous.

Nous sommes en mesure de fournir des services adaptés à chaque résident.

Pour vous permettre de mieux connaître le milieu de vie de la *Résidence Côté* ainsi que les différents services offerts, nous vous invitons à consulter ce *Guide d'accueil* qui contient des informations à cet égard. Nous espérons que ce guide saura répondre à toutes vos interrogations.

Carla Jean-Louis, Inf.

Directrice générale

† COLLABORATION

† EMPATHIE

† RESPECT

† CONFIDENTIALITÉ

† DOUCEUR

† ÉCOUTE

† POLITESSE

† CALME

† SERVICE DE QUALITÉ

## **Document d'accueil**

*La Résidence Côté* est une résidence privée pour personnes autonomes et semi-autonomes. Elle offre un service personnalisé dans une ambiance chaleureuse et conviviale empreinte d'une tranquillité d'esprit, de sérénité et de sécurité.

### **La Vocation**

*La Résidence Côté* est une résidence pour personnes âgées autonomes et semi autonomes. Elle peut également, si la disponibilité le permet, offrir un service d'hébergement pour une convalescence ou un court séjour durant les vacances de leur résidence permanente.

### **Le Code d'éthique**

Le bien-être des usagers étant notre raison d'être. Pour cette raison, nous exigeons le respect et la dignité de nos aînés. Les relations entre le personnel et l'utilisateur se doivent d'être de nature à respecter en tout temps leur intimité. La politesse, la courtoisie, l'empathie et l'amabilité sont de mise. Chaque usager a droit aux mêmes traitements et aux mêmes égards, quel que soit son statut social ou celui de ses proches.

## Services de base offerts

Soucieux d'offrir des services de qualité, nous portons attention une attention particulière au bien-être des résidents qui nous sont confiés.

Vous trouverez :

- Chambre privée meublée (ou le choix d'apporter vos meubles)
- Distribution de la médication
- Trois (3) repas fournis et collation
- Lavage et entretien du linge personnel (1x/semaine)
- Entretien de la literie (1x/semaine)
- Entretien de la chambre (1x/semaine)
- Fourniture de la literie simple seulement
- Assistance au bain/douche (1x/semaine)
- Système alarme relié avec la compagnie Protectron
- Ascenseur pour les résidents à mobilité réduite
- Présence d'un préposé(e) en tout temps
- Rampe d'accès pour fauteuil roulant
- Porte extérieur muni de mécanisme de sécurité (avertissant le personnel)

Le bénéficiaire doit avoir ses propres oreillers, de même que tous les articles relatifs à son hygiène corporelle :

- Brosse à dent
- Dentifrice
- Savon de toilette
- Shampoing
- Rasoir (manuel ou électrique)
- Crème à barbe
- Crème pour le corps
- Brosse à cheveux/peigne

## Services offerts avec coûts par la RPA

- Coiffure
- Câble
- Nettoyage à sec
- Soins des pieds
- Ligne téléphonique personnelle

## Les Services offerts et les prix

Afin de bien identifier quels services sont inclus ou non dans le prix de votre loyer de base et services, veuillez-vous référer à la grille détaillée intitulée « **Grille des services offerts par la résidence avec option choix de l'usager** » que vous trouverez en annexe.

Cette grille doit être complétée afin que l'usager puisse être en mesure de choisir, en toute connaissance de cause, les services dont il veut bénéficier en fonction de ses besoins et de son budget. À partir du moment où la grille des services est complétée, l'ensemble des coûts de ces services sera retranscrit dans le document de l'annexe 6 de la Régie du logement intitulée : « Services offerts au locataire en raison de la condition personnelle entre autres à une personne âgée ou handicapée ».

L'usager doit signer les deux documents : le bail et son annexe 6 de la Régie du logement et il garde une copie tandis que l'originale est conservée à la résidence.

En terminant, il est à noter qu'il est de la responsabilité de l'usager d'assurer ses biens personnels et les dégâts qu'il peut causer par une couverture d'assurance civile.

## Les Repas et Menus

La préposée se présente à tous moments à la salle à manger et rencontre les usagers et assurer le bon service. Elle s'assure la salubrité des lieux et contribue à la prévention des épisodes allergiques et transmettre toute information pertinente.

Nos repas sont préparés et respectés selon dans le Guide alimentaire canadien.

Le calme, la patience et l'élimination des sources de stress sont les mesures standards pour l'ambiance que nous avons implantées à l'heure des repas.

Les menus de quatre semaines sont affichés dans la résidence et à consultation des usagers et les proches-parents.

## Horaires des repas

Matin	Midi	Soir
8h00 à 9h30	11h30 à 12h30	16h30 à 17h30

- Deux collations au besoin
- Nous demandons à nos usagers de nous informer lorsqu'ils planifient de s'absenter toute une journée ou plus.

Un réfrigérateur vous est accessible du côté de la résidence. Il en va de même que tous les résidents. Vous pouvez cependant opter, pour en obtenir un réfrigérateur privé dans votre chambre.

## **Plan de Sécurité Incendie**

Lors du déclenchement d'une alarme, nous vous prions de conserver votre calme et d'aider à l'évacuation complète des usagers vers le point de rassemblement.

## **Politiques et règles de fonctionnement**

La *Résidence Côté inc.* possède ses propres politiques de fonctionnement.

Voici les principales :

### **1. Politique non-fumeurs**

Notre résidence est un milieu de vie sans fumée, régi par la loi. Par conséquent, il est strictement interdit de fumer dans la résidence à l'intérieur de la bâtisse sauf aux endroits prévus à cet effet et uniquement lors des temps de pause santé ou de repas.

### **2. La Politique vestimentaire**

Dans le cadre de ses fonctions, l'employé doit être conscient de l'image qu'il projette. Une tenue vestimentaire appropriée à son type de travail et, surtout, à son rôle et ses fonctions spécifiques est de mise. Tout excès est à éviter. Cette exigence est nécessaire en raison du fait que nous recevons des clients, des visiteurs et des fournisseurs continuellement.

## **1. Adaptation**

### **Avis de départ**

Toute personne à qui la *Résidence Côté*, ne peut fournir les soins nécessaires, physiques ou psychologiques et ou toute personne qui ne pourra s'entendre avec le personnel ou les autres bénéficiaires, aura un avis de deux (2) mois pour trouver un nouvel endroit de résidence. En cas de fugue ou d'agressivité physique et/ou verbale, la Direction prendra les mesures nécessaires en collaboration avec le CISSMO. Aucune tolérance ne sera acceptée (**Tolérance Zéro**) concernant le comportement des gens violents et agressifs soit envers les résidents ou envers le personnel.

Lors d'un décès ou départ, un avis de (deux) 2 mois de loyer sera exigé et non des services.

***Particularité : Le mois en cours ne compte pas.***

Tous les résidents ont le droit de choisir leur pharmacie et leur prestataire de service de leur choix.

## Visite

Vos visiteurs sont les bienvenus dans la résidence. Soyez assuré que nous les accueillerons avec plaisir, mais vous devez en tout temps, les accompagner et être responsable de leurs faits et gestes. Il est également de mise de respecter la tranquillité et les activités des résidents.

Pour toute visite après 20 heures, veuillez aviser la responsable sur place.

*La Résidence n'accepte pas d'animaux.*

## Modalités de paiement

Le coût du logement est fixé à partir de 3 550\$ par mois.

Le premier mois sera demandé lors de la signature du bail.

## Liste des prix

- Loyer de base – 1 300\$
- Frais de nourriture – 600 \$
- Service d'aide domestique (entretien ménager) – 650 \$
- Services d'assistance personnelle – 450\$
- Services médicaux et pharmaceutiques – 550\$

## La Procédure de gestion des plaintes

Les résidents sont informés qu'ils peuvent contacter le responsable de la Résidence en tout temps pour signaler une plainte, une insatisfaction que ce soit au niveau du personnel. Ils peuvent le faire de vive voix ou remplir une petite note à cet effet. Par ailleurs, tous résident à toujours la possibilité de formuler une plainte directement à la Commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie.

À noter que la procédure de la gestion des plaintes est affichée sur le babillard situé au rez-de-chaussée de la résidence.

### **Formulaire de procédure de plainte de la Résidence**

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Objet : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Heure : \_\_\_\_\_

Observation : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Résidence Côté inc  
Maison de soins

## Résidence Côté

60, rue Longtin  
Saint-Constant (Québec) J5A 1E7  
Téléphone : 450 638-2002

### Grille des services offerts par la résidence et liste de prix

Numéro de chambre	
<b>Coût de la chambre (mensuel)</b> <i>Inclus au coût mensuel de la chambre : la présence préposé 24/7, système d'appel à l'aide, système alarme incendie, cable tv et activités organisées par la résidence</i>	1300 \$
<b>Total des services <u>inclus</u> au forfait de base (obligatoire)</b>	2 250 \$
<b>Total des services supplémentaires (choisis, selon les besoins) non-inclus au forfait de base</b>	
<b>Coût total (mensuel)</b>	

<b>Forfait de base, <u>obligatoire</u></b>	<b>Fréquence</b>	<b>Coût mensuel au bail</b>
3 repas (déjeuner/ dîner/ souper) et 2 collations	Journalier	600 \$
Entretien ménager	1 fois / semaine	650 \$
Entretien des vêtements	1 fois / semaine	
Entretien de la literie	1 fois / semaine	
Faire le lit (matin)	1 fois / jour	
Gestion des médicaments à la Pharmacie et Distribution des médicaments	Journalier	450 \$
Aide au bain ou à la douche	1 fois / semaine	550 \$
Prise du poids	1 fois / mois	
	<b>Total :</b>	<b>2 250 \$</b>



Résidence Côté Inc  
"Soins de santé"

## Résidence Côté

60, rue Longtin  
Saint-Constant (Québec) J5A 1E7  
Téléphone : 450 638-2002

Services supplémentaires (choisis, selon les besoins)	Fréquence	Au bail		À l'acte (non inscrit au bail)	
		Coût mensuel	Accepté (Initiale)	Coût	Accepté (Initiale)
<b>SERVICES REPAS</b>					
Repas adapté (diabétique)	Journalier	450 \$		15 \$	
Services de plateaux (repas) à la chambre	1 repas / jour	300 \$		10 \$	
Repas invités	1 repas			10\$	
<b>SERVICES D'ASSISTANCE PERSONNELLE</b>					
Aide à l'alimentation (ex. : ouvrir les contenants ou couper les aliments)	Journalier	450\$		15 \$	
Aide à la mobilisation pour se rendre aux repas	Journalier	300 \$		10 \$	
Aide aux déplacements (surveillance et assistance)	Journalier	300 \$		10 \$	
Aide aux transferts (lit / fauteuil/ bain) (par 1 personne)	Journalier	600 \$		20 \$	
Accompagnement à la toilette	Journalier	300 \$		10 \$	
Aide au bain ou à la douche	1 fois de plus/ sem.	900 \$		30 \$	
Aide à l'habillage / déshabillage (matin et soir)	Journalier	600 \$		20 \$	
Faire marcher (1x/jour)	Journalier	450 \$		15\$	
Prise de tension artérielle (signes vitaux)	Journalier	300 \$		10 \$	
<b>Administration des médicaments</b> (exclu : glycémie et insuline)	Journalier	450 \$		15\$	
<b>Glycémie capillaire &amp; injection d'insuline</b> (matériel fourni pas le résident)	Journalier	600 \$		20 \$	
<b>Prise de glycémie capillaire (seulement)</b>	2 fois / jour	600 \$		20 \$	
<b>Prise de glycémie capillaire (seulement)</b>	4 fois / jour	1 200 \$		40 \$	
Pompes (asthme)	Journalier	300 \$		10 \$	



Résidence Côté Inc  
Centre de soins

## Résidence Côté

60, rue Longtin  
 Saint-Constant (Québec) J5A 1E7  
 Téléphone : 450 638-2002

La mise d'une lunette nasale ou d'un masque d'oxygène, si débit préalablement ajusté	Journalier	600 \$		20 \$	
Suppositoires	1 fois	300 \$		10 \$	
Accompagnement pour trouble de comportement Agressif (à risque pour les résidents)	À l'heure	—		25\$	
<b>SERVICES D'ASSISTANCE PERSONNELLE (suite)</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Coût mensuel</b>	<b>Accepté (Initiale)</b>	<b>Coût</b>	<b>Accepté (Initiale)</b>
Bandages élastiques (mettre/enlever)	Journalier	450 \$		15 \$	
Pansement sec	1 fois /jour	450 \$		15 \$	
Tournée de surveillance dans la chambre (la nuit)	Journalier	300 \$		10 \$	
Soins stomie (changement collerette)	Journalier	900 \$		30 \$	
Vidange (stomie ou sac de sonde)	Journalier	600 \$		20 \$	
Lavement (Fleet)	Au besoin	900 \$		30 \$	
Bassine (chaise)	Journalier	300 \$		10 \$	
Soins d'incontinence : changer la protection ou la culotte d'incontinence. (matériel fourni par le résident)	1 fois /jour	450 \$		15 \$	
Soins d'incontinence : changer la protection ou la culotte d'incontinence. (matériel fourni par le résident)	2 fois /jour	900 \$		30 \$	
Soins d'incontinence : changer la protection ou la culotte d'incontinence. (matériel fourni par le résident)	3 fois /jour	1 350 \$		45\$	
Soins d'incontinence : changer la protection ou la culotte d'incontinence. (matériel fourni par le résident)	4 fois /jour	1 800 \$		60 \$	
Toilette partielle	1 fois / jour	600 \$		20 \$	
Trempage de pied	1 fois / jour	300 \$		10 \$	
Application de crème avec prescription	1 fois / jour	300 \$		10 \$	
Administration de gouttes	1 fois / jour	300 \$		10 \$	
Rasage (barbe ou autre)	1 fois / sem.	300 \$		10 \$	
Pose et retrait des bas supports (matin et soir)	Journalier	600 \$		20 \$	



Résidence Côté inc  
Société de services

## Résidence Côté

60, rue Longtin  
Saint-Constant (Québec) J5A 1E7  
Téléphone : 450 638-2002

(Inclut le lavage de ceux-ci)					
Hygiène buccale	Journalier	450 \$		15 \$	
Enlever et nettoyer appareil auditif	Journalier	450 \$		15 \$	
Faire marcher	1 fois / jour	450 \$		15 \$	
SERVICES D'AIDE DOMESTIQUE (supplémentaire)	Fréquence	Coût mensuel	Accepté (Initiale)	Coût à l'acte	Accepté (Initiale)
Entretien ménager	1 fois de plus /mois	600 \$		20 \$	
Entretien des vêtements	1 fois de plus /mois	300 \$		10 \$	
Entretien de la literie	1 fois de plus /mois	300 \$		10 \$	
Faire/défaire le lit (matin et soir)	1 fois de plus / jour	450 \$		15 \$	
Autres	Fréquence	Coût mensuel	Accepté (Initiale)	Coût	Accepté (Initiale)
Sorties à l'extérieur de la résidence (activités)	Selon l'horaire prévue	n/a		Coût réel de l'activité	
<b>Total des services non-inclus au loyer de base :</b>		<b>\$</b>			