

**Centre Bayview**  
C.H.S.L.D. Bayview Inc.



# **Brochure du Résident**

**Janvier 2024**

## Index

1. Bienvenue	
• Notre Mission	4
• Énoncé de Vision	4
• Philosophie de Service	4
2. Description de Bayview	
• Historique	5
• Description	5
• Comment s'y rendre	6
• Adresse postale	6
3. Code d'éthique	
• Le Contexte	7
• Le Code d'éthique	8
• Guide d'éthique concernant le personnel	9
• Guide d'éthique concernant les résidents	12
4. La Famille et les Amis	14
• Comité des Résidents	15
• Procédure à suivre pour les plaintes	15
5. Les frais d'hébergement et leur paiement	16
6. Les Services	
• Administration	17
• Bénévolat / Comité des auxiliaires	17
• Département des soins infirmiers	17
• Entretien ménager / Buanderie	17
• Ergothérapie	18
• Nutrition et alimentation	18
• Physiothérapie	18
• Récréation thérapeutique	18
• Services médicaux	19
• Services religieux	19
• Services sociaux	19
• Services techniques et entretien du bâtiment	19
• Soins dentaires	19
• Autres services	19
– Soins des pieds	19
– Coiffure	20
– Optométrie	20

7. Politiques et Procédures	
• Absence temporaire	21
• Accès au dossier médical	21
• Ameublement	21
• Communications concernant les mises à jour de l'état de santé	22
• Compagnons	22
• Consommation de produits de tabac, cannabis et d'alcool	22
• Décoration de la chambre	23
• Divulgateion des événements indésirables	23
• Fêtes de famille	24
• Médication	24
• Mesures de sécurité	24
• Mesures d'urgence	25
• Objets de valeurs et effets personnels	25
• Pourboires	26
• Prévention et contrôle des infections	26
• Repas de l'extérieur	27
• Soins additionnels	27
• Transfert de chambre	27
• Transport adapté	27
• Transport public	27
• Utilisation de mécanisme de surveillance	27
• Vie privée	27
• Visites	27
• Wi-Fi	28
8. Téléphones	29
9. Câble distribution	30
10. Suggestions pour les Vêtements et Objets Personnels	31
11. Vêtements Adaptés & Directives pour un Port Sécuritaire des Chaussures	33
 Annexes	
• Annexe A – Comment adresser craintes et insatisfaction	34
• Annexe B – Soins Dentaires	
• Annexe C - Balises visant à encadrer la présence de visiteurs présentant un comportement perturbateur	37
•	
• Annexe D – Coordonnées du Personnel	43

## **Bienvenue**

L'administration et le personnel du CHSLD Bayview (Bayview) tiennent à vous souhaiter la bienvenue. À Bayview, notre valeur principale est d'avoir les gens 'À CŒUR'. Notre objectif est que vous trouviez ici une résidence où vous vous sentez bien chez vous.

Notre brochure décrit Bayview et ses services; nous pensons que les renseignements qui suivent vous seront utiles. Nous espérons que la transition à votre nouvelle demeure sera agréable.

## **Notre Mission**

Le C.H.S.L.D. Bayview accompagne les résidents dans leur milieu de vie. Notre équipe dynamique privilégie la qualité de vie au travers des soins bienveillants ainsi que l'amélioration continue des services en partenariat avec les résidents et leurs familles.

## **Énoncé de Vision**

Être le leader en matière de soins et services pour les résidents.

## **Philosophie de service**

La philosophie du C.H.S.L.D Bayview se veut le reflet de son approche centrée sur les résidents. Les ressources disponibles sont donc intégrées afin de mieux répondre aux besoins physiques, psychologiques et sociaux de la personne.

Les résidents de Bayview sont des adultes qui ont besoin – du fait de leur perte d'autonomie – d'un milieu chaleureux propice à une vie de qualité optimale. Nous croyons aux valeurs humaines fondamentales énoncées dans le Code d'éthique de Bayview et nous travaillons à les maintenir.

La direction de Bayview, l'équipe multidisciplinaire, le personnel de soutien, les bénévoles et les partenaires de la communauté travaillent ensemble afin de donner des services de qualité. Un plan de soins individualisé est développé avec chaque résident et/ou son représentant légal afin de répondre à ses besoins, tout en respectant les lois qui régissent les centres de soins de longue durée.

## Description du Centre Bayview

### Historique

C'est en 1956 que la famille Samatas fonde le CHSLD Bayview, ancienne maison privée convertie en une petite résidence pour personnes nécessitant des soins infirmiers. En juin 1989, la construction du bâtiment actuel est terminée. La famille Scardera devient propriétaire de Bayview en avril 2019.

Sur la petite colline à l'arrière de la propriété se trouve la Chapelle Morin, un monument historique local. C'est en 1917, lors de l'épidémie mondiale de grippe espagnole qui fit des millions de victimes, qu'Édouard Morin, propriétaire des lieux, fit construire la chapelle à la suite d'un vœu pour que ses enfants soient épargnés.

### Description de Bayview

Bayview est une résidence privée de soins de longue durée, sous contrat du ministère de la Santé et des Services Sociaux. Les mêmes services offerts dans un centre public vous sont offerts mais gérés par des propriétaires privés. Bayview est situé au sein de la communauté de l'Ouest de l'Île de Montréal. Il sert de résidence à 128 adultes qui ont besoin d'aide et de soutien dans leurs activités quotidiennes.

La fonction d'un établissement de soins de longue durée consiste, selon la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, à fournir l'hébergement, l'aide, le soutien, et la surveillance ainsi que les soins infirmiers, les services psychosociaux et médicaux, les services de pharmacie, de physiothérapie et d'ergothérapie. Ces services sont fournis selon les besoins du résident dans le cadre des ressources disponibles. Les résidents qui désirent discuter des questions relatives à ces services sont invités à communiquer avec le personnel concerné.

Au rez-de-chaussée se trouvent la plupart des services, ainsi que la cafétéria, le salon de coiffure, des bureaux et une vaste salle de récréation où se tiennent la plus grande partie des activités. Pendant l'été, le jardin et le pavillon sont à la disposition des résidents. Il y a quatre étages de 32 résidents chacune. Les chambres sont privées, à l'exception d'une chambre semi-privée par étage. Chaque étage comprend le poste des infirmières, un petit salon pour des visites paisibles et une salle à manger qui sert de séjour durant la journée.

Le troisième étage offre des soins spécialisés et adaptés aux besoins des personnes qui souffrent de la maladie d'Alzheimer et d'autres formes de démence.

Au sixième on retrouve des bureaux administratifs.

### *La clientèle*

L'état de santé des résidents de Bayview a un impact sur leurs capacités physiques, psychologiques et sociales. Bayview est une résidence destinée aux adultes qui requièrent un minimum de 3 heures de soins quotidiens. Un soutien est également offert à la famille, qui est encouragée à être partenaire au processus de soins.

### *Le personnel*

Le personnel de Bayview s'engage à offrir des services de qualité. Tous les employés de Bayview composent en fait l'équipe de soins, selon une approche interdisciplinaire où l'accent est mis sur la coopération et l'engagement. Dans chaque domaine, un Directeur voit à la réussite des objectifs de base et soutient les employés dans leur travail. Chaque service est décrit en détail plus loin.

En outre, des professionnels consultants fournissent divers services, dont les services médicaux.

## **Comment se rendre à Bayview**

### *En autobus (direction ouest):*

Au métro Lionel Groulx, prendre l'autobus 211 jusqu'au terminus (Dorval), puis le 202 qui s'arrête devant le Centre.

### *En autobus (direction est):*

Au Centre commercial Fairview, prendre l'autobus 202 qui s'arrête devant le Centre.

### *Par le train:*

Du centre ville descendre à la gare Dorval, puis prendre l'autobus 202.

### *En voiture:*

De l'autoroute 40 ou de l'autoroute 20, suivre les indications pour le Chemin du Bord du Lac et tourner à droite.

Stationnement gratuit :

Le stationnement à l'entrée principale est réservé pour les visiteurs occasionnelles ou de courte durée.

Une vignette de stationnement est requise pour les membres de famille et les proches aidants (voir la réceptionniste).

### **Adresse du résident**

(Nom du résident)  
CHSLD Bayview  
(# chambre du résident)  
27, chemin du Bord-du-Lac  
Pointe-Claire (QC)  
H9S 4H1

### **Pour le CHSLD Bayview**

(Département ou nom)  
CHSLD Bayview  
27, chemin du Bord-du-Lac  
Pointe Claire (QC)  
H9S 4H1

## Code d'éthique et Guide de conduite éthique

### Le contexte

Bayview s'engage à fournir les soins correspondant aux besoins de tous ses résidents. Deux documents doivent permettre à Bayview d'atteindre ses objectifs; un *Code d'éthique* et un *Guide de conduite éthique*.

Les services de soins de longue durée sont donnés et reçus dans le cadre d'un partenariat entre les administrateurs de Bayview, les employés, les professionnels consultants, les bénévoles, les résidents et/ou leurs représentants légaux<sup>1</sup> et leurs familles. Le *Code d'éthique* présente les droits, que le personnel s'engage à respecter et sur lesquelles se fondent leurs pratiques. Le *Guide de conduite éthique* précise les obligations de chacun des partenaires afin que soient respectés les droits énoncés dans le *Code d'éthique*.

### But du Code d'éthique et du Guide de conduite éthique

Le but du *Code d'éthique et du Guide de conduite éthique* est de préciser les engagements éthiques de Bayview qui s'ajoutent à ses obligations légales. L'objet du *Code d'éthique et du Guide de conduite éthique* est:

- D'identifier et de développer les droits qui forment la base de conduite et des pratiques dans les services de soins de longue durée fournis dans le cadre de la loi.
- D'énoncer l'engagement de Bayview à fournir les soins de manière à respecter les droits fondamentaux de la personne et son engagement à une amélioration continue de la qualité.
- De préciser les standards de conduite et de pratique y compris leur base éthique, auxquels l'administration, le personnel, les résidents de Bayview et la communauté peuvent s'attendre dans tous les aspects de la fourniture des soins.

### Obligations Réciproques

Le *Code d'éthique et le Guide de conduite éthique* sont fondés sur une compréhension des **obligations et intérêts mutuels** de toutes les personnes impliquées, incluant les résidents et leur famille, et sur le nécessité pour tous les partenaires de se soumettre à tous les règlements applicables et à tous les codes professionnels. Chacun des partenaires a l'obligation de respecter les droits et les devoirs des autres partenaires.

---

<sup>1</sup> En ce qui concerne ce document, le terme « représentant » signifie les individus reconnus comme représentant sous le loi respectant les soins et services sociaux (Section 1, Droits des Usagers, Article 12).

## Code d'éthique

Bayview reconnaît la nécessité de protéger, pour le bien être commun, les droits humains fondamentaux de tous ceux qui donnent et reçoivent des soins de longue durée.

Bayview reconnaît que ces droits humains fondamentaux découlent de la dignité intrinsèque de la personne.

Le *Code d'éthique* énonce les principes qui forment la base de la conduite de tous ceux qui travaillent, résident ou visitent Bayview.

**Conformément à notre mission et à notre philosophie nous nous engageons à protéger les droits des résidents, tels qu'énumérés ci-dessous:**

- **Le droit au respect;**
- **Le droit à l'auto-détermination;**
- **Le droit à la vie privée et à la confidentialité;**
- **Le droit à un niveau de soins adapté aux besoins individuels;**
- **Le droit à la vie, à la liberté et à la sécurité;**
- **Le droit au respect de l'identité religieuse et culturelle.**

De plus, nous reconnaissons que tous les partenaires impliqués dans les soins de longue durée à Bayview ont les mêmes droits fondamentaux, qui entraînent toutes les obligations et les responsabilités décrites dans le *Guide de conduite éthique*.

“Traitez les autres comme vous voudriez être traités”

## **Guide d'éthique concernant**

### **Le personnel**

Le personnel, en adhérant au *Code d'éthique*, aux valeurs fondamentales du centre et, s'il y a lieu, au code de déontologie de son association professionnelle s'engage à respecter ce qui suit :

#### **Le droit au respect**

Le personnel va:

- Interagir avec les résidents, leurs familles, les autres membres du personnel, les professionnels consultants, les bénévoles et les administrateurs avec respect, dignité et courtoisie.

#### **Le droit à l'autodétermination**

Le personnel va:

- Respecter le droit des résidents et/ou de leurs représentants légaux d'être informés de l'état de santé des résidents, des ressources et des services disponibles;
- Respecter le droit des résidents et/ou de leurs représentants légaux de consentir aux soins offerts, ce qui comprend le droit d'accepter ou de refuser les traitements;
- S'assurer que les résidents et/ou leurs représentants légaux participent aux décisions concernant les soins qui leur sont prodigués;
- Donner aux résidents les occasions de se développer et orienter les soins de façon à maximiser leurs capacités;
- Respecter le droit des résidents en fin de vie à un soutien qui apporte réconfort, dignité et sérénité, selon les souhaits exprimés par eux.

#### **Le droit à la vie privée et à la confidentialité**

Le personnel va:

- Respecter rigoureusement la vie privée et la confidentialité des résidents, et/ou de leurs représentants légaux, de leur famille, des autres membres du personnel, des professionnels consultants et de Bayview.

## **Le droit à un niveau de soins adapté aux besoins individuels**

Le personnel va:

- Consulter les résidents et/ou leurs représentants légaux au sujet des soins dont ils ont besoin;
- Assurer un niveau de services adapté aux besoins des résidents de façon à optimiser leur état de santé et leur qualité de vie;
- Respecter les meilleures pratiques actuelles dans l'administration des soins, dans les limites de son niveau d'expertise, de qualifications et d'autorité;
- Signaler tout manquement au niveau des soins, en respectant le mécanisme prévu à cet effet;
- Participer aux programmes de réduction des risques où les erreurs et les événements malheureux sont identifiés, signalés - sans préjudice de blâme -, discutés et corrigés;
- Travailler en collaboration avec les administrateurs, les autres membres du personnel, les professionnels consultants et les bénévoles afin d'assurer les meilleurs résultats possibles pour les résidents;
- Participer aux programmes de formation et d'éducation proposés;
- Faire bon usage du matériel et du bâtiment et les maintenir en bon état;
- Adhérer à tous les principes et valeurs de Bayview.

## **Le droit à la vie, à la liberté et à la sécurité**

Le personnel va:

- Répondre aux besoins affectifs et assurer la sécurité des résidents, dans le cadre des services qui leur sont prodigués;
- Signaler tout événement susceptible de nuire au bien-être d'un résident; les employés qui sont témoins d'abus doivent intervenir en faveur du résident et en informer leur responsable immédiat;
- Reconnaître que les résidents ont besoin de contacts sociaux et favoriser ceux-ci;
- Respecter les mesures de sécurité dans le travail afin de minimiser les risques de blessure pour soi-même, pour les résidents et pour toute autre personne;
- Sur demande, fournir aux résidents et/ou à leurs représentants tous les renseignements sur la procédure de traitement des plaintes éventuelles;
- Déclarer aux administrateurs de Bayview tout conflit d'intérêt concernant ses relations personnelles avec les résidents et/ou ses relations d'affaires avec l'établissement;  
*(Il y a conflit d'intérêt lorsque l'intérêt, direct ou indirect, d'un membre du personnel risque de compromettre l'objectivité de son travail)*
- Gérer - sur demande - l'argent de poche des résidents avec toute l'honnêteté et la rigueur possibles et en rendre compte en toute transparence aux résidents et/ou à leurs représentants avec une documentation détaillée;
- S'assurer que les objets personnels d'un résident soient protégés et ne servent qu'à lui;
- Refuser tout pourboire, prêt ou cadeau de la part des résidents et/ou de leurs représentants ou de leurs familles, à l'exception de modestes témoignages d'appréciation;

## **Le droit à la vie, à la liberté et à la sécurité (suite)**

Le personnel va (suite):

- S'abstenir, sur les lieux de Bayview, de toute vente de biens ou de services aux résidents, à leurs familles ou au personnel, sauf dans le cadre des levées officielles de fonds.

## **Le droit au respect de l'identité religieuse et culturelle**

Le personnel va:

- Respecter le droit des résidents, de leurs familles, des autres membres du personnel, des professionnels consultants et des bénévoles à leurs croyances personnelles culturelles et religieuses;
- Dans la mesure du possible, donner les soins en respectant les aspirations culturelles et linguistiques des résidents.

**\*\*** Le présent *Guide d'éthique du personnel* établit, sans prétendre couvrir toutes les situations, les règles fondamentales de conduite en vigueur à Bayview en ce qui concerne les résidents, leurs familles, le personnel, les professionnels consultants, les bénévoles et l'administration. Il sert de complément au *Code d'éthique*.

Tout manquement au présent *Guide d'éthique* est inacceptable.

## **Guide d'éthique concernant**

### **Les résidents et leurs représentants, les familles et les visiteurs (s'il y a lieu)**

Soucieux des droits et des devoirs des résidents et tenant compte de la compétence relative de chaque personne, le Bayview attend des résidents et/ou de leurs représentants légaux, de leurs familles ainsi que des visiteurs, qu'ils acceptent le *Code d'éthique* et qu'ils respectent les valeurs énoncées ci-dessous:

#### **Le droit au respect**

Les résidents et/ou leurs représentants légaux, les familles et les visiteurs vont:

- Interagir avec les autres résidents, le personnel, les professionnels consultants, les bénévoles et les administrateurs avec respect, dignité et courtoisie.

#### **Le droit à l'autodétermination**

Les résidents, leurs représentants légaux et leurs familles devraient:

- Faire des choix éclairés et accepter la responsabilité de ces choix, y compris le droit d'accepter ou de refuser les traitements proposés; considérer les options de fin de vie qui vont promouvoir le confort, la dignité et la paix.
- Prendre une part active à la gestion des soins;
- Solliciter, si besoin est, des conseils en dehors de Bayview.

#### **Le droit à la vie privée et à la confidentialité**

Les résidents et/ou leurs représentants légaux, les familles et les visiteurs vont:

- Respecter rigoureusement la vie privée et la confidentialité des autres résidents, de leurs familles, des membres du personnel, des professionnels consultants et de Bayview.

#### **Le droit à un niveau de soins adapté aux besoins individuels**

Les résidents et/ou leurs représentants légaux, les familles et les visiteurs devraient:

- Fournir les renseignements médicaux et sociaux pertinents à l'équipe de soins;
- Contribuer activement à combler les besoins du résident;
- Faire bon usage du matériel et du bâtiment et les maintenir en bon état.

## **Le droit à la vie, à la liberté et à la sécurité**

Les résidents et/ou leurs représentants légaux, les familles et les visiteurs vont:

- Respecter le droit des autres résidents, du personnel, des professionnels consultants et des bénévoles à leur propre sécurité;
- Respecter leurs obligations financières vis-à-vis des soins dispensés;
- Le budget des résidents, s'il est géré par leurs représentants légaux, doit l'être avec toute l'honnêteté et la rigueur possibles et avec une documentation détaillée;

## **Le droit au respect de l'identité religieuse et culturelle**

Les résidents et/ou leurs représentants légaux, les familles et les visiteurs devraient:

- Respecter le droit des autres résidents, de leurs familles, du personnel, des professionnels consultants et des bénévoles à leurs croyances personnelles culturelles et religieuses.

## La famille et les amis

Comme pour tout changement majeur dans la vie, l'admission dans une résidence de soins de longue durée peut être difficile pour la personne concernée comme pour sa famille. Bayview espère de faciliter cette adaptation en établissant des relations positives et en travaillant ensemble pour répondre aux besoins du résident.

Suite à l'admission, chaque membre de l'équipe de soins fera une évaluation complète du résident. Une rencontre pour déterminer le Plan de Soins Intégré du Résident se tiendra à l'intérieur de 6 semaines environ. Durant cette rencontre, un plan de soin compréhensif est développé. Le résident et/ou son représentant légal a une partie importante de cette rencontre et est donc encouragé à assister à cette rencontre pour aider à déterminer les besoins et les priorités. Cette opportunité de rencontrer l'équipe de soins de façon formelle et de partager les inquiétudes sera organisée par la Coordonnatrice Clinique.

Famille et amis sont toujours les bienvenus. Voici comment vous pouvez **enrichir la qualité de vie de vos proches** à Bayview:

- Soyez présent aux heures des repas pour aider avec l'alimentation



- Participez à des activités



- Lorsque le temps le permet, amenez-les à l'extérieur



- Ajoutez des touches personnelles à la chambre



Bayview est fière d'offrir des services de santé centrés sur le résident. Notre approche est de travailler en partenariat avec les résidents et leur proches pour continuellement solliciter leurs avis dans les processus opérationnels et cliniques, par l'entremise d'opportunités de rétroaction, sondages et le comité consultatif des résidents et familles.

**Ci-dessous la description des autres services de soutien à la disposition des résidents et de leurs familles:**

### **Comité des résidents (Comité des usagers):**

Ce comité se compose de résidents élus et/ou de leurs représentants légaux qui ont pour mandat d'apporter un soutien à tous les résidents de l'établissement. Les fonctions du Comité des résidents, telles que décrites dans la Loi respectant la santé et les services sociaux, consistent:

- À informer les résidents de leurs droits et de leurs obligations;
- À défendre les droits et les intérêts de tous les résidents en général ou de défendre, sur demande, les droits individuels d'un résident en particulier;
- À encourager les améliorations aux conditions de vie et à évaluer le degré de satisfaction quant aux services disponibles;
- À accompagner ou à aider un résident dans toute action qu'il entreprend, y compris le dépôt d'une plainte, conformément à la procédure établie.

Le Comité se réunit à intervalles réguliers au cours de l'année. Pour de plus amples détails, on peut consulter le tableau d'affichage mis à la disposition du Comité des résidents dans la salle de récréation thérapeutique et en face de l'ascenseur situé sur les quatre étages.

### **Exprimer ses préoccupations et plaintes:**

Tous les efforts sont faits pour apporter les meilleurs soins à chaque résident. Les résidents et/ou leurs représentants légaux sont encouragés à faire part de leurs inquiétudes concernant les services en contactant le superviseur du service approprié. Si quelqu'un n'est pas satisfait de la réponse, il a le droit de poursuivre la plainte par l'entremise d'un processus formel. Un aperçu sur comment adresser une insatisfaction ou préoccupation se trouvent dans la trousse d'accueil (voir Annex A). L'information est aussi disponible sur le tableau du comité des résidents sur chaque unité de soins.

## Les frais d'hébergement et leur paiement

Il y a des frais d'hébergement dans les établissements de soins de longue durée. Ces frais sont fixés par le ministère de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du Revenu, sur la base du type de logement d'une part, et du revenu et des avoirs du résident et de sa conjointe d'autre part.

En date du 1<sup>er</sup> janvier \_\_\_\_\_, le tarif maximum est de:

Chambre privée	_____	\$ par mois
Chambre à deux lits	_____	\$ par mois

\*Ces tarifs sont révisés à intervalles réguliers par le gouvernement.

Les frais d'hébergements pour le mois de l'admission sont payables dès réception de la facture. Les paiements peuvent être fait par dépôt direct ou chèque.

Un rabais est possible dans certaines circonstances. Pour avoir droit à cette réduction, un résident ou son représentant légal doit compléter un formulaire détaillé et fournir la documentation pertinente. S.V.P. communiquer avec le bureau des finances (poste 246) pour obtenir le formulaire requis. Pour plus d'informations, communiquer avec le gouvernement au (514) 873-1529.

L'accommodation est basée sur la disponibilité de la chambre.

Les résidents sont responsables des frais pour les services non couverts par la RAMQ, comme les soins dentaires ou de pédicure, les lunettes, les prothèses auditives ou autres, etc. Cependant, si un résident bénéficie d'un coût réduit pour la chambre, une partie des frais sera couvert par le gouvernement.

Les services facultatifs, comme la coiffure, les activités récréatives spéciales (ex: sorties à l'extérieur) et le service de câble de télévision sont en supplément de l'hébergement.

Tous les frais de service sont ajoutés à la facture mensuelle qui suit la prestation de ces services. Pour toute question concernant la facturation, communiquer avec le service des finances (poste 246).

Les reçus pour fin d'impôt, si requis, sont émis au mois de février de chaque année.

## **Les services**

### **Administration**

Les administrateurs et gestionnaires de Bayview sont chargés de diriger et assurer les services et programmes de qualité qui reflètent notre mission et notre philosophie. L'administration de Bayview est toujours réceptive aux commentaires et disponible pour répondre aux besoins des résidents.

### **Bénévolat / Comité des auxiliaires**

Les bénévoles jouent un rôle important car ils secondent le personnel dans la poursuite des objectifs de Bayview, en aidant à répondre aux besoins et aux inquiétudes des résidents et de leurs familles. En plus d'enrichir la vie des résidents, les bénévoles font participer la communauté, participation bénéfique et bienvenue.

Tous les bénévoles sont recrutés sur entretien. Suite à leur affectation, ils sont supervisés et soumis au respect des politiques et lignes directrices de Bayview.

Le Comité des auxiliaires est formé de bénévoles qui donnent généreusement de leur temps pour organiser et animer des événements particuliers destinés à lever des fonds au bénéfice des résidents. Les levées de fonds et les dons en mémoire des disparus génèrent des ressources supplémentaires qui aident à améliorer la qualité de vie des résidents et ainsi promouvoir les objectifs de ces services.

### **Département des soins infirmiers**

Le Département des soins infirmiers s'efforce de donner les meilleurs soins possibles grâce à leur compétence technique et à leur souci de compassion. Le résident est considéré comme un individu unique, soutenu dans ses efforts d'autonomie le plus longtemps possible, aidé lorsque cette autonomie diminue et finalement soutenu en fin de vie. Les infirmières et le personnel para professionnel collaborent avec les membres de l'équipe multidisciplinaire et la famille pour atteindre ces objectifs.

### **Entretien Ménager – Buanderie**

Le personnel d'entretien ménager s'occupe du ménage des chambres et de l'établissement.

Bayview est responsable de la lessive des draps et serviettes. Bayview offre également un service de buanderie gratuit pour les vêtements personnels du résident. S.V.P. noter que seuls les vêtements qui supportent le lavage et le séchage à la machine doivent être confiés à Bayview. Le nettoyage à sec reste la responsabilité du résident ou de sa famille.

Les membres de famille d'un résident peuvent choisir de faire la lessive eux autres mêmes, mais ils doivent cependant signer le formulaire disponible au bureau des admissions à cet effet.

## **Ergothérapie**

L'objectif de l'ergothérapie est de maintenir un niveau optimal de confort et d'autonomie. L'ergothérapeute procède à une évaluation de l'état cognitif de la personne, de la mobilité de ses membres supérieurs, de sa posture, et de ses besoins en fauteuil roulant et en instruments adaptés. L'ergothérapeute tient compte des capacités de chacun en relation avec son environnement.

## **Nutrition et alimentation**

Une alimentation saine joue un rôle important dans les soins et la qualité de vie des résidents. Une évaluation nutritionnelle complète a lieu au cours des premières semaines suivant l'admission. Lorsque nécessaire, des recommandations sont faites par la diététicienne pour chacun des résidents pour leur prodiguer une diète thérapeutique appropriée, la texture des aliments ou la consistance des liquides. Par la suite, une révision de tous les plans nutritionnels est effectuée annuellement et plus souvent si besoin.

Une diététicienne, en collaboration avec le personnel de cuisine et l'équipe de soins, a établi des menus équilibrés, appétissants et saisonniers pour garantir une alimentation et une hydratation optimales. Les repas sont servis dans la salle à manger de l'étage ou, si préféré, dans la chambre. Les collations thérapeutiques ou individuelles des résidents sont organisées par le Département de Nutrition Clinique et sont servies dans l'après-midi et/ou la soirée. Des collations légères sont disponibles en tout temps sur chaque unité de soins. Le personnel, les membres de famille, les visiteurs ou les résidents peuvent se procurer de la nourriture ou des breuvages à la cafétéria. Pour contribuer à la qualité de vie du résident, les membres de famille sont invités à apporter de temps en temps un des plats favoris du résident.

Le menu quotidien est affiché sur l'unité de soins. Les menus hebdomadaires saisonniers peuvent être consultés sur le site Web Bayview.

## **Physiothérapie**

Le but de la physiothérapie est d'assurer la sécurité du résident tout en promouvant la mobilité, l'autonomie fonctionnelle et le confort. À l'admission, les besoins de sécurité sont évalués. Par la suite, un profil d'autonomie fonctionnelle est développé afin de définir d'avantage les besoins et de déterminer les interventions appropriées. Lorsque prescrit par le médecin, une technologue en physiothérapie (T. Phys.) donnera des traitements réguliers.

Le département de la Physiothérapie est impliqué dans l'évaluation des transferts, le programme de marche, la mobilité et le positionnement au lit, la prévention des blessures dues à des chutes ainsi que le programme d'exercices.

## **Récréation thérapeutique**

L'objectif de ce service est d'apporter un enrichissement à la qualité de vie des résidents par des activités physiques, cognitives et sociales. Après évaluation lors de l'admission, l'horaire des activités est établi en fonction des capacités, des intérêts et des besoins du résident. Il y a deux catégories d'activités: catégorie ouverte, d'aspect social et récréatif, et catégorie spécifique où les groupes sont plus petits et mieux ciblés sur les besoins particuliers de l'individu.

Le programme hebdomadaire des activités est affiché en face du poste des infirmières à chaque étage. Un horaire mensuel est affiché dans la salle de récréation thérapeutique ainsi que sur le site Web de Bayview.

### **Services médicaux**

Bayview a accordé à des médecins ayant les compétences adéquates, le droit d'exercer au centre. Les visites sont faites sur une base hebdomadaire. Chacun d'eux est affecté à un certain nombre de résidents. Ils sont aussi disponibles sur appel en rotation, pour assurer un service médical ininterrompu. Un résident peut être transféré par ambulance à l'hôpital si c'est nécessaire.

Un dermatologue et pharmacien complet l'équipe des médecins. En cas de nécessité, des consultations à l'extérieur peuvent être organisées. Un membre de la famille ou un bénévole accompagne alors le résident pour son rendez-vous.

### **Services sociaux**

Les services sociaux sont disponibles sur consultation pour le résident et/ou sa famille/représentant légal qui requière un soutien (faire face aux événements difficiles, lors de la période à l'adaptation à Bayview et les documents de mandats légaux).

### **Services Religieux**

Les services sont disponibles pour certaines confessions religieuses, veuillez consulter le calendrier d'activité sur notre site web.

### **Services techniques et entretien du bâtiment**

Le département du bâtiment et de services techniques l'entretien de la bâtisse et l'équipement. Ils sont disponibles pour renseigner ou aider les résidents et/ou leurs représentants pour les questions concernant le département et qui relèvent des politiques décrites dans le présent document.

### **Soins dentaires**

Les services d'un dentiste mobile sont disponibles pour les traitements de base requis. Selon disponibilité RAMQ, Il y a des frais pour ces services (*voir l'Annexe B*).

### **Autres services**

#### *Soins des pieds:*

Des cliniques de soins des pieds sont offertes à Bayview. Cette clinique est destinée aux résidents nécessitant des soins spécialisés. Un rendez-vous doit être pris par l'entremise du département des soins infirmiers. Il y a des frais supplémentaires pour les soins des pieds et ces frais figureront sur la facture mensuelle.

## **Autres services** (suite)

### *Coiffure:*

Une coiffeuse pour hommes et femmes est disponible sur place au salon de coiffure. Prendre rendez-vous par l'intermédiaire de l'infirmière Chef d'équipe de l'unité. Une liste des services, des tarifs et des heures d'ouverture est disponible au salon de coiffure.

### *Optométrie:*

Les services d'optométrie (frais exigés) sont disponibles sur place. Les rendez-vous sont pris par l'intermédiaire des services infirmiers.

\*\*\* Un répertoire est disponible pour communiquer avec les départements ou services (*voir l'Annexe C*).

## Politiques et procédures

### Absence temporaire

Si un résident désire s'absenter de Bayview pour un rendez-vous ou une visite à l'extérieur, le Département des soins infirmiers doit en être informé à l'avance pour permettre les arrangements nécessaires.

Il est important de rapporter, au Chef d'équipe, toutes situations inhabituelles ou inquiétudes qui auraient pu arriver durant une absence temporaire.

Pour de courtes visites à l'extérieur, veuillez signer la feuille qui se trouve au poste des infirmières.

Si le représentant d'un résident doit s'absenter, le représentant est prié d'en informer le Chef d'équipe appropriée et de laisser les dates de l'absence et le nom de la personne à contacter pendant l'absence.

### Accès au dossier médical

Les résidents ou leurs représentants légaux ont un droit d'accès au dossier médical du résident. Une demande écrite doit être faite à l'administration de Bayview.

### Ameublement

Bayview fournit un ameublement fonctionnel pour chaque chambre. Ceci laisse peu de place pour l'ajout de meubles ou articles volumineux de décoration. Dans la situation où le résident souhaite apporter des meubles personnels, il est important de consulter au préalable la coordonnatrice clinique. Avant d'en faire l'approbation, celle-ci fera une évaluation en prenant en considération la mobilité, la stabilité et les dimensions.

En ce qui a trait à la mobilité de l'ameublement, nous demandons à ce que les meubles soient équipés de roulettes fonctionnelles afin de les déplacer aisément lors de l'entretien ménager des chambres.

Finalement, dans un souci de sécurité tant pour les employés que pour le résident, l'ameublement personnel doit être entretenu et demeurer fonctionnel en tout temps.

### *Équipement Électronique*

S.V.P. tenir compte des dimensions et de la mobilité des équipements électroniques, tels que radios, stéréos et ordinateurs, qui sont apportés dans la chambre pour le plaisir du résident. Vérifier avec le Département de Services Techniques en cas de doute.

Les règlements d'incendie et sécurité interdisent les appareils électroniques, tels que bouilloires, grille-pain, micro-ondes et cafetières de style café filtre en carafe dans les chambres des résidents.

### *Télévisions:*

Les télévisions à écran plat sont recommandées et la grandeur doit prendre en considération l'emplacement (maximum 48"). Une fixation murale est obligatoire pour le 3<sup>ème</sup> étage. De plus, le type de télévision doit être facile d'utilisation pour le résident. Tout équipement nécessaire (**support mural fixe, etc.**) doit être fournis par le résident et/ou la famille/représentant légal. L'installation doit être faite par le département des services techniques de Bayview.

### Rappel important

Il est strictement la responsabilité du résident ou son représentant légal d'assurer le fonctionnement et/ou réparations requises des équipements électroniques (télévisions, ordinateurs, téléphones, etc.) du résident. Ces items sont les effets personnels du résident, lesquels sont indépendant des services de Bayview. Les employés de Bayview doivent maintenir leur concentration sur la prestation des soins directs.

## **Animaux de compagnons**

Les résidents ne peuvent garder des animaux dans leur chambre.

## **Communications concernant les mises à jour de l'état de santé**

Bayview respectera les directives du résident et/ou son représentant d'être tenu informé des changements dans l'état de santé. Toutes mises-à-jour d'information de santé sont communiquées selon les instructions fournies par le résident et/ou son représentant à l'admission. Bayview doit être avisé de tout changement concernant la personne à contacter.

## **Compagnons**

Un résident et/ou son représentant a le droit d'engager un compagnon personnel dans le but de lui apporter une interaction sociale supplémentaire. La Coordinatrice des soins infirmiers doit être contactée pour compléter l'enregistrement du compagnon et les documents nécessaires. Les "Lignes Directrices des Compagnons Personnels de Bayview" seront fournies et doivent être respectées.

## **Consommation de produits de tabac, cannabis et d'alcool**

### *Tabac:*

Au Bayview, seuls les résidents peuvent utiliser le fumoir annexé à la cafétéria au rez-de-chaussée.

Le résident qui désire fumer ou vapoter doit être autonome dans sa démarche. Il ne peut demander de l'aide au personnel pour allumer ses articles de tabac.

Il est permis aux résidents, employés, familles et bénévoles de consommer des produits de tabac ou de vapotage à l'extérieur et uniquement à l'endroits désigné où le cendrier est placé.

### *Cannabis:*

La loi sur le cannabis (L.C. ch. 18) rend légal la consommation et possession de cannabis dans son domicile ou dans des lieux publics où il n'a pas été autrement statué.

Le résident désirant faire la consommation de cannabis doit préalablement en discuter avec le personnel clinique afin de valider si cette activité est sécuritaire et n'est pas contre indiquée par rapport à son plan de soins. Dans l'affirmative et que le résident désire consommer malgré l'avis, ce dernier devra signer le formulaire de refus de traitement. La situation sera référée à l'équipe interdisciplinaire.

Pour toute autre personne, il est interdit de fumer des produits de cannabis à l'extérieur, sur les lieux de Bayview.

### *Alcohol:*

Le concept de milieu de vie permet aux résidents qui le désirent de consommer de l'alcool dans l'établissement. Toutefois, la consommation d'alcool peut être contre indiquée par rapport au plan de soins du résident. Le résident doit informer le médecin ou l'infirmière afin que les notes appropriées soient inscrites au dossier médical.

Lors d'activités encadrées par le service des loisirs, ce dernier s'assure de contrôler les quantités d'alcool servies aux résidents et aux membres de familles.

## **Décoration de la chambre**

Les résidents sont encouragés à donner une touche personnelle à leur chambre (photos, tableaux, etc.). Les couvre-lit et cantonnières personnels peuvent être utilisés. Les résidents et/ou leurs représentants sont responsables pour le nettoyage et l'entretien de ces items. Cependant, tout objet à suspendre au mur doit être approuvé et installé par le Département du bâtiment et des services techniques.

## **Divulgence des accidents indésirables**

Chaque résident a le droit de recevoir l'information sur ses soins de santé. Ceci inclus l'information sur sa condition, les risques possibles lors de l'administration de soins de santé et la divulgation d'événements indésirables ou évitable dans la livraison de soins et services.

Les professionnels de la santé vont divulguer tout accident qui pourrait survenir. Ceci est la responsabilité de tout professionnel de la santé et le droit de tout bénéficiaire de soin.

### *Définition des termes:*

*Accident:* une action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être, à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un résident...(S-4.2, Art. 183.2). Les accidents sont des événements qui touchent le résident avec ou sans conséquences.

*Conséquence:* Impact sur la santé ou le bien-être de la personne victime de l'accident (MSSS AH-223-1)

### *Divulgence:*

Action de porter à la connaissance du résident ou de ses proches toute information nécessaire relative à un accident subi par ce résident et à l'origine de conséquences pour lui.

## **Fêtes de famille**

La famille et les amis du résident peuvent organiser des fêtes et des rencontres en son honneur. Ils sont responsables de l'installation, du nettoyage et des approvisionnements. Bayview a 2 salles communes disponibles pour l'usage personnel du résident qui doit être réservée à l'avance. Les réservations pour l'usage de la salle des loisirs doivent être faites avec la coordinatrice des Loisirs, les réservations pour la salle de famille au 6ième doit être faites avec la réceptionniste.

## **Médication**

Un pharmacien sous contrat assure la distribution de tous les médicaments d'ordonnance. Tout médicament prescrit par le médecin du résident et qui figure sur la liste des médicaments approuvés par le gouvernement du Québec est fourni gratuitement. Afin de prévenir une interaction médicamenteuse, Bayview exige que l'infirmière et le médecin soient avisé de TOUS les médicaments et les suppléments vitaminiques pris par le résident.

## **Mesures de sécurité**

Tous les résidents et visiteurs doivent porter une attention particulière aux mesures suivantes qui sont importantes pour le bien-être et la sécurité de toutes les personnes concernées:

### *Flammes nues:*

Par mesure de sécurité, toute flamme nue (bougie, chandelle, cierge magique, etc.) est strictement interdite, avec l'exception du fumoir. Les résidents et leurs familles qui veulent avoir des chandelles pour une occasion spéciale peuvent le faire dans le fumoir près de la cafétéria.

### *Plantes naturelles et fleurs:*

Avant d'apporter de plantes et des fleurs à Bayview, vérifier si elles posent un danger toxique potentiel (*voir brochure des Plantes Toxiques*). Les arbres de Noël naturels ne sont pas permis en vertu des règlements d'incendie.

### *Risque d'étouffement:*

Dû au risque d'étouffement potentiel, aucune nourriture ou boisson ne doit être donné aux autres résidents sans le consentement du personnel de Bayview.

### *Résidents errants:*

Dans le but de protéger certains résidents qui pourraient errer à l'extérieur Bayview a installé un système d'alarme à l'entrée principale comme moyen de sécurité de prévention. Ne jamais laisser sortir seul, par inadvertance, un résident que vous ne connaissez pas. En cas de doute, demandez à un employé.

### *Sécurité des fauteuils roulants motorisés:*

Les fauteuils roulants motorisés doivent être utilisés de façon sécuritaire en tout temps. Afin de prévenir des situations à risque, la vitesse des fauteuils roulants ne peuvent dépasser 5 km à l'heure sur la propriété de Bayview

### *Signaler des inquiétudes concernant la sécurité:*

Si quelqu'un a une inquiétude à signaler, ou une suggestion ou recommandation à faire vis-à-vis la sécurité, Bayview est intéressés à l'entendre. Lorsqu'une inquiétude ou un événement est signalé, l'objectif de Bayview est d'étudier les faits et d'apporter des améliorations. Bayview croit en une approche "sans blâme" pour répondre aux erreurs ou aux problèmes qui surgissent.

Il existe un comité de Gestion de Risque à Bayview qui est mandaté pour promouvoir la sécurité et développer des plans pour réduire ou éliminer les risques. Chaque étage a un représentant sur le comité appelé « Champion de la Sécurité ». Son rôle est d'apporter les inquiétudes aux ressources appropriées en place. Pour de plus amples détails concernant le « Champion de la Sécurité », consulter les avis affichés sur chaque étage.

## **Mesures d'urgence**

Bayview dispose, en collaboration avec le Service des incendies, d'un plan d'urgence bien organisé. Des exercices d'incendie ont lieu régulièrement afin de tenir le personnel informé et prêt en cas d'urgence. Les résidents et visiteurs sont demandés d'obéir aux instructions du personnel lorsqu'une alarme est déclenchée.

## **Objets de valeur et effets personnels**

Autant que possible, Bayview fournira un environnement sécuritaire pour les effets personnels (vêtements, prothèses, lunettes, dentiers, appareils personnels tel que rasoir, télécommande et décorations de la chambre, etc.). Malheureusement, il n'est pas possible de contrôler tous accès et mouvements à l'intérieur de Bayview.

Il est recommandé que les objets de valeur (bijoux, argent, cartes de crédit, papiers d'identité, etc.) ne soient pas gardés à Bayview par les résidents et que ces items soient donnés à la famille pour garde en lieu sécuritaire. Pour des raisons de sécurité, les chambres ne peuvent pas être barrées. Cependant, les résidents et/ou leurs représentants sont les bienvenus d'apporter un meuble verrouillable pour les objets de valeur.

Les résidents et/ou leurs représentants assumeront le risque de dommage ou de perte des objets de valeur et sont responsable de la bonne garde des effets personnels. Il est suggéré de se renseigner concernant une assurance pour les objets de valeur ou les effets personnels gardés à Bayview auprès d'un fournisseur d'assurance privé.

Les résidents et/ou leurs représentants doivent rapporter tout dommage ou perte d'effets personnels au Chef d'équipe ou la Coordonnatrice de l'unité.

En cas de perte ou de dommage signalé de bien personnel, Bayview assumera responsabilité seulement quand il est évident qu'il y a eu négligence ou mauvaise utilisation par un employé lors de l'exécution de son travail.

Les demandes de compensation doivent être soumises par le résident/représentant en utilisant le formulaire de demande de compensation. L'administration révisera chaque demande et si besoin prendre les mesures nécessaires.

## **Pourboires**

Les employés et les bénévoles sont ici afin de pouvoir rendre service aux résidents; en conséquence, la remise de pourboires au personnel n'est pas permise. Si un résident ou sa famille désire témoigner son appréciation, un don peut être fait aux Services des auxiliaires au nom d'un membre du personnel ou d'unité que vous voulez honorée.

## **Prévention et contrôle des infections**

Afin de prévenir la transmission d'infection, nous rappelons tous que les mesures universelles sont les méthodes de contrôle les plus efficaces.

*Les précautions à prendre:*

*Lavage des mains:* Ceci est une des plus importantes mesures de prévention. Les mains devraient être lavées souvent, et surtout à l'arrivée et au départ de l'établissement. De plus, des distributeurs désinfectants sont situés stratégiquement dans toute la bâtisse (près de tous les ascenseurs).

*Rester à la maison:* Ceux avec des symptômes liés aux infections transmissibles suivantes doivent rester à la maison:

- Conjonctivite aiguë
- Infection respiratoire aiguë (Influenza, COVID, etc.)
- Gastroentérite avec vomissement et diarrhée
- Varicelle/Zona
- Gale
- Impétigo

*Vaccination:* Bayview encourage la vaccination annuelle de la grippe pour le bien-être des résidents et des employés. Pneumovax est disponible pour les résidents qui en font la demande et qui donnent leurs consentements.

*Écllosion :* En cas d'écllosion infectieuse telle que grippe ou gastro-entérite, Bayview fermera une unité de soins et/ou limiter les visites ou la participation aux activités.

Ces mesures sont mises en place pour aider à réduire/contenir l'impact et la propagation de l'infection aussi rapidement que possible. Lors d'une écllosion, les visites sont découragées. Toutefois, si vous insistez, sachez que vous pouvez seulement visiter vos proches et qu'il est fort possible qu'ils ne puissent pas quitter l'unité de soins et, même dans certains cas leurs chambres.

Les informations nécessaires concernant l'écllosion seront données par l'entremise de :

- Courriel au représentant du résident
- Affiches d'information à travers l'établissement
- Onglet « Alertes » sur le site Web de Bayview qui seront mise à jour régulièrement.

*Isolation:* Parfois un résident doit être placé en isolation. Un avis d'isolation sera placé sur la porte. Avant de rentrer dans la chambre, les mesures à prendre pour prévenir la contamination et la transmission doivent être demandées au Chef d'Équipe ou la Coordinatrice.

## **Repas de l'extérieur**

Nous encourageons le partage de plats faits maison. Un micro-onde est disponible dans la cafétéria ainsi que sur chaque unité de soins pour réchauffer la nourriture qui est apporté. Si le résident prendra un repas, l'unité de soins doit être avisé afin d'annuler son repas de la cuisine. SVP prendre en considération les restrictions alimentaires du résident. La salle de famille au 6ième étage (avec accès à la cuisine) peut être utilisée en accord avec les directives disponible à la réception.

## **Soins additionnels**

Un résident et/ou son représentant légal peut engager les services professionnels privés pour fournir des soins additionnels. Pour assurer une approche intégrée, la Coordonnatrices Clinique doit être contactée pour compléter l'enregistrement et la documentation pertinente. Les "Lignes Directrices des Services Professionnels Privés du CHSLD Bayview" seront fournies et doivent être respectées.

## **Transfert de chambre**

Les transferts de chambre seront considérés strictement pour répondre aux besoins médicaux ou de soins.

## **Transport adapté**

Bayview organise le transport pour les rendez-vous médicaux externes sur demande du médecin traitant du résident. Le transport adapté pour les sorties privées doit être organisé et payé par le résident ou son représentant légal. L'information concernant les options de transport est incluse dans la trousse d'accueil.

## **Utilisation de mécanisme de surveillance**

Un mécanisme de surveillance peut être installé dans la chambre d'un résident lorsque les circonstances le justifient. Toutefois, il y a des directives précises dans le règlement du MSSS qui doivent être prises en considération avant l'installation. Pour plus d'information, référez-vous au dépliant MSSS inclut dans cette chemise "Utilisation par les Résidents de Mécanismes de Surveillance en CHSLD". Veuillez prendre en considération l'emplacement de la caméra afin de garantir la confidentialité et la dignité du résident.

## **Vie privée**

Tous ceux affiliés à Bayview doivent respecter le droit à la vie privée. Un consentement est requis avant de prendre des photos d'autrui et de partager l'information personnelle par la technologie numérique sous toute forme, incluant les appareils caméra, téléphone cellulaire et tablette, et l'utilisation de médias sociaux.

## **Visites**

Les visiteurs sont les bienvenus en tout temps, mais les visites devraient tenir compte de la routine des soins des résidents. Les portes de l'entrée principale sont barrées en tout temps pour des raisons de sécurité. Entre 10h et 18h la réceptionniste ouvrira la porte pour vous. Passé ce délai, nous vous demandons de sonner et quelqu'un vous laissera entrer.

S.V.P. tenir compte du fait que Bayview est la maison des résidents et que tout doit être fait pour assurer le respect de leur espace et leur sécurité. Durant la saison hivernale, rester sur le tapis à l'entrée jusqu'à ce que vous ayez enlevé vos chaussures d'extérieurs (vous ne devez pas vous promener à l'intérieur avec vos souliers/bottes mouillés sur les surfaces sans tapis). Des couvres souliers/bottes sont disponible à l'entrée.

Les enfants sont les bienvenus et doivent être accompagnés et ne jamais être laissés seuls.

Les animaux domestiques sont bienvenus en autant qu'ils soient gardés, en laisse et sous la surveillance de leur propriétaire en tout temps. Les animaux sont interdits dans la cafétéria à tout moment, ainsi que dans les salles à dîner sur les unités de soins lors des repas. Si nécessaire, amener un bol pour donner de l'eau à votre animal; ne jamais utiliser la vaisselle de la cafétéria.

## **Wi-Fi/Accès à un ordinateur**

Le Comité des Résidents de Bayview fournit un ordinateur et l'accès au Wi-Fi pour les résidents, leurs membres de famille et leurs amis. Le WIFI est disponible sur toutes les unités

Il est dans la salle de Loisirs. Les détails d'utilisation se trouvent près de l'ordinateur.

## **Téléphones**

Les résidents et/ou leurs représentants sont responsables de leur téléphone personnel et doivent faire directement affaire avec le fournisseur de services téléphoniques qui fournira le service direct à la chambre.

*(Les téléphones des résidents ne sont pas accessibles par la centrale du Centre Bayview)*

Étant donné qu'il y a une prise dans chaque chambre, le fournisseur de services téléphoniques peut habituellement assurer la connexion 2 ou 3 jours après la demande.

Les résidents et/ou leurs représentants assument tous les frais encourus et doivent annuler le service suite au départ du résident.

Un téléphone sans fils est recommandé pour éviter le risque que le résident trébuche sur les fils.

## Service de Câble Télévision

Le CHSLD Bayview a négocié pour les résidents du Centre Bayview un prix spécial pour le service du Câble de Télévision avec Vidéotron. Les résidents auront le forfait Vidéotron qui inclut plusieurs canaux spécialisés pour des frais mensuels. La liste la plus récente des canaux peut être obtenue à la réception.

Il n'y a pas de frais de branchement pour ce service.

Pour le forfait Vidéotron:

- Le formulaire d'adhésion Service de Câble Télévision doit être signé (voir Bureau des Admissions).
- Les Services Techniques de Bayview brancheront le service de câble.
- La facturation apparaîtra comme un item séparé sur la facture mensuelle de Bayview.

Pour le service digital, HD ou autres services spéciaux de Vidéotron:

- Le résident ou son représentant peut acheter ces services additionnels en communiquant avec les Services Résidentiels de Vidéotron directement. Il faut mentionner que Bayview reçoit déjà le service du Câble de Télévision de Vidéotron est déjà reçu.
- Les résidents qui désirent des services additionnels bénéficieront du prix spécial du forfait Vidéotron. Cependant, l'achat des services additionnels sera facturé séparément et directement par Vidéotron.

Pour plus d'information, S.V.P. communiquer avec John Filippone au poste 266 ou le bureau d'admission au poste 256.

## **Suggestions concernant les vêtements et objets personnels**

Lors de l'admission, les vêtements doivent être laissés à un membre du personnel de l'unité qui étiquêtera tous les items avec le nom du résident et le numéro de chambre et qui assurera que les vêtements seront placés dans la chambre du résident. Les vêtements doivent être lavables et qui peut être séché à la machine.

Des vêtements adaptés peuvent être demandés ou recommandés. S.V.P. référer à l'information fournit sur les "Vêtements Adaptés".

Voici une liste de vêtements/objets recommandés lors de l'admission:

### **VÊTEMENTS FÉMININS**

- 6 ensembles (chemisiers, jupes, pantalons, costumes de jogging)
- 6 chemises de nuit (ouvrant derrière si possible); *Bayview ne les fournit pas*
- 1 + 1 robes de chambre (été et hiver).
- 6 ensembles de sous-vêtements (soutien-gorge, culottes, camisoles)
- 6 paires de bas
- 2 chandails chauds boutonnant devant
- 1 manteau (de saison), gants, chapeau, etc.

### **VÊTEMENTS MASCULINS**

- 6 ensembles (chemisiers, pantalons, bermuda pour l'été, costumes de jogging)
- 6 pyjamas ou chemises de nuit (ouvrant derrière si possible); *Le Centre Bayview ne les fournit pas*
- 1 + 1 robe de chambre (une pour l'été – une pour l'hiver)
- 6 ensembles de sous-vêtements (culottes et camisoles)
- 6 paires de chaussettes
- 2 chandails chauds boutonnant devant
- 1 manteau (de saison), gants, chapeau, etc.

### **PORT DES CHAUSSURES**

- 2 paires de pantoufles lavables antidérapantes
  - 1 paire de chaussures
  - 1 paire de bottes (si nécessaire)
- \*\* Vous référer aux Directives pour la "Sécurité du port des chaussures"

### **OBJETS PERSONNELS**

- Toutes les prothèses et orthèses (appareil auditif, dentiers, lunettes, etc.)
- Canne, marchette ou fauteuil roulant.
- Pour les résidents (hommes), un rasoir électrique est recommandé pour le confort et la sécurité

## **OBJETS DE TOILETTE**

Bayview fournit toutes les nécessités de base. Cependant si un résident a une préférence pour une marque spécifique, le résident peut apporter sa marque personnelle préférée.

## **Vêtements adaptés**

L'utilisation de vêtements adaptés est nécessaire et bénéfique pour le bien-être et le confort du résident. Les considérations cliniques pour le besoin de vêtement adapté incluent:

- Capacités limitées de bouger les membres supérieurs
- Stabilité et contrôle du tronc limité
- Problèmes de mouvement (douleur, réactions agressives ou résistantes aux mouvements)
- Obésité

Dans ces situations, il est recommandé de:

- Choisir les vêtements qui sont plus grands, de coupe confortable et extensibles.
- Ouverture à l'arrière
- Éviter les blouses / chandails qui se boutonnent

Pour prévenir des blessures au résident et/ou à la préposée aux soins, lorsqu'un vêtement adapté est nécessaire mais non fourni, Bayview se réserve le droit de modifier la routine des soins.

S.V.P. consulter l'infirmière Chef d'équipe pour plus d'informations sur les vêtements adaptés. L'acquisition et les coûts sont la responsabilité du résident et/ou leur représentant.

## **Directives pour un port sécuritaire des chaussures (chaussures, pantoufles, bottes)**

**Talon:**

Une hauteur maximale ne doit pas dépasser 2.5 cm (1 pouce). La largeur du talon doit être proportionnelle à la chaussure. Le talon du résident doit être bien soutenu par le dos de la chaussure. À éviter: le style mules, babouches, etc.

**Semelle:**

La semelle doit être ferme et permettre un bon contact avec le sol. Une semelle antidérapante est recommandée. Une semelle trop flexible ou collante présente un risque d'instabilité ou de chute.

**Orteil:**

La chaussure doit dépasser l'extrémité des orteils de 1 cm et permettre un espace suffisant pour la largeur et la hauteur des orteils.

**Fermeture:**

Les chaussures doivent entourer le pied confortablement et de façon sécuritaire. Éviter le style escarpins ou ballerines.

Le cas échéant, les chaussures doivent pouvoir s'adapter aux orthèses du résident.

## **ANNEXE A**

### **Vue d'Ensemble Comment adresser craintes ou insatisfaction**

#### **INTRODUCTION**

- Le résident et/ou leur représentant légal qui croit que ses droits n'ont pas été respectés, qui est insatisfait des services qu'il a reçus ou qui est témoin d'une situation qui le préoccupe peut signaler la situation ou porter plainte.
- Toutes les plaintes (insatisfaction, préoccupation ou plainte formelle) seront traitées avec respect, confidentialité et avec toute la considération qu'elles méritent. Bayview tente de trouver une solution satisfaisante pour le résident.
- Dans le contexte de la mission et le Code d'éthique, Bayview est engagé d'offrir aux résidents des soins et des services de qualités qui répond à leurs besoins en prennent compte des ressources financier, matériel et humaine disponible.

#### **Les droits en tant qu'usager dans le régime de la santé et services sociaux**

Le droit d'être informé :

- sur votre état de santé;
- sur les soins qui peuvent vous être offerts et sur leurs effets;
- sur les services existant dans votre milieu et sur la façon de les obtenir;
- de tout accident survenu alors que vous receviez des services, si cet accident peut avoir des conséquences sur votre état de santé;
- de manière suffisante, pour pouvoir participer librement aux décisions qui vous concernent, par exemple d'accepter ou de refuser des soins ou des services.

Le droit de recevoir :

- des services de santé et des services sociaux personnalisés et adéquats sur les plans scientifique, humain et social;
- des soins en cas d'urgence;
- des services en anglais si vous êtes un usager anglophone, comme cela est prévu au programme d'accès de votre région;
- des soins de fin de vie.

Le droit d'avoir accès à vos informations et de faire différents choix comme :

- consulter votre dossier d'usager, qui est confidentiel;
- choisir le professionnel ou l'établissement qui vous fournira les soins et les services dont vous avez besoin;
- être accompagné, aidé ou représenté, au besoin, par une personne de votre choix.

Vous avez également le droit d'être traité de façon courtoise, juste et sécuritaire, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins.

Insatisfaction...

Parler avec un membre du personnel concerné

Résolu?

Oui :)

Non

Parler avec le supérieur immédiat ou Conseillère  
des plaints interne (Mona Beck) 514-481-3089  
mona.beck@gmail.com

Résolu?

Oui :)

Non

Déposer une plainte officielle auprès du  
Commissariat aux Plaintes et à la Qualité des Services (CPQS)

**(Formulaire disponible à la Réception)**

CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal  
160 avenue Stillview, Pointe-Claire (Qc) H9R 2Y2  
1-844-630-5125

Commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca

## **ANNEXE B**

### **Soins Dentaires**

Des services dentaires de base pour les résidents sont disponibles au Centre Bayview.

Les dentistes du service à domicile qui viennent au centre possèdent une vaste expérience dans ce domaine, ainsi que l'équipement mobile nécessaire :

Dr. Hurley (spécialiste prothèses dentaires/dentiers)

Le résident est responsable des honoraires, à payer directement au dentiste.

Seuls le Dr. Hurley est autorisés à prodiguer des soins dentaires à domicile au centre Bayview, tel qu'approuvé par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (C.M.D.P.).

Pour des renseignements supplémentaires ou pour prendre rendez-vous, le formulaire pour une demande de services est disponible auprès de la Coordonnatrice des soins infirmiers de l'unité.

## **Balises visant à encadrer la présence de visiteurs présentant un comportement perturbateur au CHSLD Bayview**

### **Mise en contexte**

Les employés, les directeurs et les propriétaires sont parfois confrontés à la famille, à un proche ou à un représentant d'un résident (ci-après dénommés indistinctement "visiteur" ou "visiteurs") qui adopte un comportement perturbateur en utilisant divers moyens de communication (en personne, par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire d'une caméra). Lors de tels événements, les gestionnaires doivent disposer d'outils pour superviser et limiter le droit d'accès des visiteurs afin de garantir le respect, la dignité et la sécurité des résidents.

### **Considérant que**

- Le CHSLD Bayview (le "Centre") est le lieu de résidence et le milieu de vie de ses résidents. Par conséquent, les résidents ont droit au respect de leur vie privée, de leur intégrité et de leur sécurité en tout temps.
- Le Centre dispose de ressources limitées qui doivent être partagées équitablement entre tous les résidents. À cette fin, le Centre s'efforce de répondre aux besoins de chaque résident en planifiant et en organisant le travail du personnel.
- Le centre n'est pas tenu de fournir des soins qui sont jugés, après évaluation :
  - o Non requis par le résident, ou
  - o Demandés par le résident ou le visiteur, mais que le service/la ressource n'est pas disponible au centre, ou
  - o N'est pas inclus dans le contrat de location du centre.
- Dans la documentation fournie par le centre aux résidents et à leurs familles, telle que le code d'éthique, il est clairement indiqué que le résident et les visiteurs bénéficient de services dans les limites du centre et des ressources dont il dispose.
- Le gouvernement du Québec vise à prévenir le harcèlement et la violence sur le lieu de travail. Leur politique interdit spécifiquement toute forme de discrimination, de harcèlement ou de violence, physique ou verbale, à l'égard du personnel du Centre.
- Le personnel du Centre est compétent, a reçu la formation nécessaire pour effectuer son travail afin d'offrir des services de qualité à tous les résidents.

Ainsi, dans les situations où il est démontré que le comportement d'un visiteur est perturbateur et susceptible d'interférer avec l'accomplissement de la mission du Centre, des mesures restrictives peuvent être mises en place. En outre, dans les situations où un tel comportement devient intolérable, le Centre peut aller jusqu'à interdire la présence d'un visiteur dans ses locaux.

## **Exemples de comportements perturbateurs pouvant nécessiter une intervention**

- Manque de collaboration d'un visiteur au point d'entraver les soins à prodiguer à un ou plusieurs résidents (*Note: l'absence de collaboration n'est pas automatiquement assimilable à un refus de soins, car seul le résident ou son représentant légal peuvent consentir ou refuser un soin*).
- Menaces, verbales ou physiques, ou autres comportements violents d'un visiteur envers le personnel ou un responsable du Centre, un résident ou un autre visiteur car:
  - Les intervenants ont droit à un milieu de travail sécuritaire et
  - La clientèle a droit au respect et à la dignité
- Visiteurs qui contestent, sans motif valable, les décisions prises par les médecins, le personnel soignant ou les autres professionnels
- Visiteurs qui font une demande ou agissent à l'encontre du Plan thérapeutique infirmier (PTI)
- Visiteurs qui s'opposent, sans motif valable, à l'administration de médicaments ou aux soins invasifs d'un résident
- Visiteurs qui insistent, sans motif valable, sur la mise en place d'une mesure de contrôle
- Visiteurs qui perturbent le travail du personnel en appelant plusieurs fois par jour
- Visiteurs qui demeurent dans la chambre d'un résident lorsque des soins lui sont prodigués et qui entravent le bon déroulement de ces soins
- Visiteurs qui insultent, haussent la voix, crient ou prononcent des injures à l'égard du personnel ou du résident.
- Visiteurs qui pénètrent dans la chambre des autres résidents sans y avoir été invité
- De façon générale, visiteurs avec un comportement qui entravent le bon déroulement des soins ou services offerts
- Visiteurs qui ne respectent pas les lois et règlements en vigueur au Québec
- Visiteurs qui ne respectent pas les Principes Directeurs du Centre
- Visiteurs qui imposent leur présence à toute heure du jour et de la nuit et qui dérangent les soins et la quiétude des autres résidents
- Visiteurs qui dorment la nuit dans la chambre sans autorisation
- Visiteurs qui sollicitent un résident.e ou employé.e à des fins de vente et services

**Note: la liste qui suit est non exhaustive**

## **Étapes à suivre en présence d'un comportement perturbateur de la part d'un visiteur**

1. Premièrement, le personnel demande clairement et poliment au visiteur de cesser son comportement indésirable.
2. Le personnel informe ensuite un responsable de l'événement et en discute avec lui, en ne mentionnant que les faits. Le responsable, à son tour, prend des notes au cours de cette discussion.
3. En outre, dès les premiers signes de comportement perturbateur de la part d'un visiteur, une note doit être inscrite dans le dossier du résident par le personnel témoin. Tous les incidents ultérieurs et les comportements inacceptables doivent également être consignés.
4. Si le responsable, après une évaluation minutieuse, arrive à la conclusion que les faits rapportés constituent un comportement perturbateur, il doit rencontrer le résident, s'il est apte, et lui demander de dire au visiteur de cesser le(s) comportement(s) inacceptable(s) ou, si cela n'est pas possible ou si le visiteur poursuit le comportement inacceptable, rencontrer le visiteur en question en présence d'un témoin, pour discuter de la situation et obtenir son point de vue. Pour cette réunion, le responsable doit apporter les notes prises au cours de la discussion avec le personnel, qui peuvent inclure les commentaires, les observations et les mécontentements de l'équipe. *(lien vers l'étape 7)*
5. En outre, le responsable doit tenter de rétablir une relation de confiance avec le visiteur et de rechercher sa coopération. Au cours de cette réunion, un plan d'action peut être discuté pour améliorer la situation. Un résumé de la rencontre sera donné au visiteur :
  - ATTENTION : Il est important de vérifier si le résident est apte ou non et s'il consent à ce que des informations de son dossier médical soient communiquées au visiteur. Si le résident n'est pas d'accord avec la divulgation de ses informations, cela doit être respecté. De même, si le visiteur n'a pas légalement accès au dossier du résident, la confidentialité des informations le concernant doit être respectée et seules des informations limitées peuvent être communiquées.
6. Le gestionnaire remet au visiteur une copie du code d'éthique ainsi que les coordonnées du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
7. Si le comportement perturbateur persiste après un délai raisonnable, le gestionnaire demande une réunion entre le résident, le cas échéant, le visiteur perturbateur, la famille du résident, le cas échéant, le gestionnaire et les membres du personnel qui ont été témoins des comportements ou des situations problématiques. Si nécessaire, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut également être invité.
8. Lors de cette rencontre, un plan d'intervention avec la contribution de chacun doit être créé qui :
  - Formule des attentes claires et précises du Centre et du résident
  - Fixe un délai pour corriger la situation problématique

- Explique les conséquences possibles si la situation ne s'améliore pas
- Un résumé de la rencontre sera donné au visiteur

Si aucune amélioration significative n'est constatée à la fin de la réunion, le gestionnaire doit suivre les étapes suivantes:

1. Identification d'un intervenant unique à qui le visiteur devra formuler ses demandes, le cas échéant. Il s'agit en général d'un gestionnaire. Cette personne prend des rendez-vous réguliers et à des périodes fixes avec le visiteur perturbateur, d'une durée limitée, afin d'entendre ses demandes et de le tenir informé de l'état de santé du résident et des interventions faites. Un résumé de chaque rencontre sera donné au visiteur.
2. Le gestionnaire rencontre le personnel du Centre afin de donner les mêmes consignes à tous, soit de rediriger le visiteur perturbateur vers la personne désignée quand il a des demandes à formuler. Il est important de bien écouter le vécu des employés et de discuter avec eux de la situation tout en les informant des interventions. Ils ont besoin de soutien tout au long du processus.

Si, malgré toutes les interventions effectuées, il n'y a pas d'amélioration significative de la situation, ou si la situation s'aggrave, il convient de prendre les mesures suivantes:

1. Lorsque plusieurs interventions ont été tentées, sans succès, et que la documentation sur la progression des événements est à jour, il convient de consulter un conseiller juridique. Cette consultation doit inclure une discussion sur la nécessité de recourir aux tribunaux pour tenter de remédier à la situation problématique.
2. Parmi les modalités d'encadrement des visites qui pourraient être présentées aux tribunaux, notons, entre autres :
  - Un accès limité en ce qui concerne les jours ou heures de visites
  - L'obligation pour le visiteur de se présenter à un membre du personnel lors de chacune des visites afin de s'identifier
  - L'obligation pour le visiteur d'être escorté par une personne identifiée par le Centre entre l'entrée et la chambre du résident qu'il vient visiter, et de s'assurer que le visiteur demeure avec le résident tout au long de la visite
  - Limitation ou encadrement des communications entre le visiteur perturbateur et le personnel du Centre
  - Etc.

En présence d'une situation extrême, il pourrait être possible de requérir des tribunaux qu'ils interdisent totalement l'accès au Centre à un visiteur perturbateur au moyen d'une ordonnance d'injonction. Malgré ce qui précède, il est à noter que cette situation ne serait justifiée que pour des situations extrêmement graves puisqu'elle pourrait avoir pour effet d'empêcher tout contact entre un résident et un visiteur.

En résumé, un gestionnaire peut être justifié d'intervenir lorsqu'il constate l'existence d'un comportement perturbateur de la part d'un visiteur.

**Étape 1** : Annotation claire et exhaustive des faits au dossier du résident en faisant état du ou des comportements perturbateurs du visiteur doit être fait à chaque fois.

**Étape 2** : Rencontre avec le visiteur qui a un comportement perturbateur et tentative d'obtenir sa collaboration.

**Étape 3** : Restriction et encadrement des visites effectuées par ce visiteur.

**Étape 4** : Recours aux tribunaux pour encadrer les visites de ce visiteur.

Enfin, il est à noter qu'à moins de circonstances exceptionnelles, il faudra gérer la situation en appliquant des mesures progressives. En outre, il faudra colliger, dans les notes au dossier du résident, les faits et comportements du visiteur perturbateur de façon exhaustive afin de pouvoir éventuellement limiter ou interdire son droit de visite. De plus, chaque étape sera non seulement documentée, mais un résumé ou une lettre décrivant les mesures prises sera remise au visiteur.

## **RÉFÉRENCE**

Document inspiré des « *Balises visant à encadrer la présence de visiteurs présentant un comportement perturbateur* » de Lyne Tremblay et Jennyfer Pouliot, Centre d'accueil Marcelle-Ferron et CHSLD Accueil du Rivage (2021).

**ANNEXE C****Coordonnées du Personnel**

**CHSLD Bayview inc.**  
27, Chemin du Bord-du-Lac  
Pointe-Claire, (QC)  
H9S 4H1

Téléphone: (514) 695-9384  
Télécopieur: (514) 695-5723

		<b>Poste</b>	<b>Boîte Vocale</b>
<b>Administration</b>			
Directeur général	Rose Renzo	240	
Services financiers	Solen Heng	246	oui
<b>Services Infirmiers</b>			
Directrice des Serv. Infirmiers	Sylvie Simard	260	oui
Coordonnatrice Clinique	Afruz Mozaffari	236	oui
Clinicienne en prévention d'infection	Elke Fiebich Flores	248	oui
Coordonnatrice de Soir	Samira Samanipour	232	oui
Coordonnatrice de Nuit	Faribor Azari	232	oui
Unités de soins	2 <sup>e</sup> étage	231	oui
	3 <sup>e</sup> étage	234	oui
	4 <sup>e</sup> étage	235	oui
	5 <sup>e</sup> étage	237	oui
Admission	Amanda Vegh	241	oui
<b>Services aux Résidents</b>			
Directrice Programmes de la Qualité & Serv. aux Résidents	Johanne Watts	229	oui
Nutrition Clinique	Mireille Guibord	258	oui

		<b>Poste</b>	<b>Boîte Vocale</b>
Ergothérapie	Tara Sloan	247	oui
Physiothérapie	Josée Noël de Tilly Holli Drum	244	oui
Services Sociaux	John Ryan Jo	268	oui
Récréation Thérapeutique	Patricia Jones Kristina Walker	226	oui
Bénévolat	Vanessa Seraspe	253	oui
<b>Services de Soutien</b>			
Services techniques	John Filippone	266	oui
Gestionnaire du Service Alimentaire, Diététiste	Mary Lyroudias	259	oui
Directrice de services auxiliaires	Melanie Torossian	227	oui
<b>Médecins</b>	Dr. Anne-Marie Dollois Dr. Emily Hecht Dr. Imgard Fruth	Jeudi matin Mardi matin Lundi matin	

Visitez notre site web à [www.chsldbayview.com](http://www.chsldbayview.com)