



VILLA DES CHUTES
FALLS VILLA

GUIDE D'ACCUEIL DES RÉSIDENTS

FOYER DE SOINS

Révisé 2024

TABLE DES MATIÈRES

Bienvenue.....	3	Transport.....	9
Historique.....	3	Programme extra mural.....	10
Mission.....	4	Autres professionnels.....	10
Énoncé des objectifs.....	4	Aménagement de chambre.....	10
Rôles.....	5	Usage du tabac.....	10
Pré-admission et admission.....	5	Heures de visite et sortie.....	10
Frais d'hébergement.....	6	Téléphone et câble.....	11
Services offerts.....	6	Pourboire.....	11
Soins infirmiers.....	6	Argent et objets de valeur.....	11
Services médicaux.....	7	Courrier du résident.....	11
Service alimentaire.....	7	Fourniture de soins comprises...	11
Réadaptation.....	7	Implication des familles.....	12
Activités.....	8	Sécurité.....	12
Entretien ménager.....	8	Réunion des résidents.....	12
Buanderie.....	8	Code d'éthique.....	12
Maintenance.....	8	Commentaires et plaintes.....	12
Comptabilité.....	9	Droits des résidents.....	13
Autres services.....	9	Soins palliatifs.....	13
Bénévoles.....	9	Qualité de service.....	13
Coiffeuse.....	9	Conclusion.....	13

BIENVENUE

La direction et le personnel de la Villa des Chutes vous souhaitent la plus cordiale bienvenue. Il nous fait plaisir de vous accueillir au sein de notre grande famille. Nous souhaitons que vous puissiez rapidement vous sentir chez vous dans votre nouveau milieu de vie.

Pour mieux vous le faire connaître, nous avons élaboré un guide d'accueil qui vous familiarisera avec les informations relatives à votre admission et les services offerts par notre foyer de soins.

Rédigé à votre intention et à celle de vos proches, ce guide d'accueil devrait répondre à la plupart de vos questions. Si certains points demeurent obscurs, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Nous ferons tout en notre pouvoir pour agrémenter votre séjour à la Villa des Chutes. Vous êtes ici chez vous et nous sommes à votre service. Les services que vous recevrez devraient être de qualité et adaptés à vos besoins, cependant n'hésitez pas à nous communiquer la façon dont nous pourrions améliorer la qualité de votre séjour.

Nous vous remettrons d'autre documentation à titre d'information lors de votre admission telle que notre code d'éthique et une brochure traitant de la sécurité des résidents.

HISTORIQUE

En 1974, un groupe de citoyens de la région faisait des démarches auprès du Ministère de la santé afin d'obtenir la permission de recueillir des fonds pour une construction éventuelle et l'opération d'un foyer de soins à Grand-Sault afin de rencontrer certains besoins régionaux.

À la suite de plusieurs rencontres, une compagnie fut formée et l'incorporation eut lieu le 11 mars 1975 sous le nom de Manoir de Grand-Sault Inc. La construction d'un foyer de soins de 60 lits débutera à l'automne 1975 et sera complétée le 15 mars 1977, rencontrant les standards du Ministère.

En février 1990, la Résidence Dr Bernard Nowlan, un projet de logement de dix unités pour personnes âgées autonomes, est réalisé. La Résidence est liée au Manoir par un corridor et les locataires peuvent bénéficier de certains services offerts aux résidents du Manoir.

En juin 1992, après plusieurs démarches de la part de différents intervenants, la direction du Manoir conjointement avec le Ministère des anciens combattants et la Légion de Grand-Sault procédaient à l'ouverture d'une unité de soins de douze lits pour les anciens combattants de la région, laquelle est annexée au Manoir. De nombreuses rénovations ont simultanément été effectuées des chambres abritant les soixante lits.

Au printemps 2009 débutait la construction d'un nouveau foyer de soins dans le but de remplacer l'édifice vieilli après l'acceptation du Ministère du développement social de garantir un prêt. L'ouverture du nouveau foyer connu sous le nom de Villa des Chutes a été inaugurée

à l'automne 2010 après vingt mois de construction. Dans le nouvel établissement, l'ensemble des soixante-neuf lits est régi par la loi provinciale des services aux foyers de soins.

MISSION

Maintenir et opérer un foyer de soins pour des personnes en perte d'autonomie ou handicapées de la région, ne pouvant plus demeurer à domicile et nécessitant des soins infirmiers.

Opérer un foyer de soins à l'intérieur des règlements provinciaux, avec les ressources humaines et financières octroyées d'après les normes du Ministère du développement social.

Prodiguer des soins et services de qualité optimale en adoptant une approche holistique qui comprend des programmes appropriés de rééducation, de traitement, d'enrichissement de la vie en ayant comme objectifs d'accroître ou de préserver au maximum la santé et le bien-être des résidents.

Travailler conjointement avec les organismes de la santé et les services communautaires de la région afin de disposer d'un réseau intégré de services.

Maintenir un programme de qualité de service dans le but de favoriser le travail d'équipe et avoir une clientèle satisfaite au maximum.

ÉNONCÉS DES OBJECTIFS

Maintenir un endroit d'hébergement efficace, harmonieux et bien géré, qui au moyen d'efforts coordonnés doit fournir une qualité de soins élevée et maintenir des critères éthiques supérieurs tout en étant un lieu sécuritaire.

Coopérer avec les autres foyers, les agences communautaires, gouvernementales et sanitaires de la région.

Assister les résidents à maintenir une vie active aussi longtemps que possible.

Préparer et administrer des programmes adéquats afin de faire face aux situations d'urgence et de désastres interne ou externe qui peuvent se produire dans la région.

Offrir au personnel un programme de formation continue dans le domaine des soins aux résidents et de la promotion de la santé.

Gérer les activités de la Villa des Chutes de façon qu'aucun membre de la direction, directeur, officier ou individus ne profite des revenus de la Villa et que toutes les activités soient vraiment celles d'une organisation à but non-lucratif.

RÔLES

Étant un endroit offrant des soins infirmiers à des personnes avec des besoins spéciaux et n'ayant aucune autre alternative, le rôle de la Villa des Chutes n'est pas de remplacer la famille mais plutôt d'offrir un soutien durant le séjour.

La Villa procure donc aux résidents un endroit sécuritaire et propre, une surveillance adéquate, une diète appropriée à leur état de santé, un accès aux soins médicaux et de réadaptation, une atmosphère agréable et vise à encourager la socialisation à travers différentes activités.

Il est important que les membres de la famille sensibilisent et préparent le nouveau résident avant son admission. Ils doivent l'informer de son admission probable et faire une visite de la Villa avant si cela est possible.

La famille est un maillon important dans le groupe d'intervenants qui forment l'équipe de travail et il demeure indispensable que les rapports avec la famille soient maintenus durant le séjour.

PRÉ-ADMISSION ET ADMISSION

L'implication de la famille est favorisée dès la pré-admission, car le maintien des contacts avec le réseau naturel et une meilleure connaissance de la personne admise peuvent être déterminante dans l'adaptation du résident à son nouveau milieu de vie, dans son intégration et sa socialisation tout au long de son séjour. Pour ce faire, vous serez invités à venir rencontrer certains membres du personnel de la Villa avant l'admission de votre proche pour recevoir de l'information quant au déroulement de la journée d'admission, recevoir certains formulaires qui doivent être complétés avant l'admission et discuter de l'aménagement de la chambre entre autre.

Les admissions se font d'après la liste d'attente que la Villa reçoit du système régional. Un intervenant de la Villa communiquera avec la personne responsable pour l'aviser que sa proche figure sur la liste d'attente tout en lui indiquant son rang. La personne responsable sera invitée à venir se présenter pour la pré-admission.

Un membre du personnel communiquera avec la personne responsable dès que la Villa disposera une place pour son proche. Normalement l'admission doit se faire deux jours après l'appel. La journée de l'admission, la personne responsable et le nouveau résident doivent arriver à la Villa le matin à 9h30. L'admission devrait être finalisée en fin d'avant-midi.

FRAIS D'HÉBERGEMENT

Le taux mensuel est établi par le Ministère du développement social selon le budget octroyé à la Villa. Le taux peut varier durant la période du séjour. Le Ministère subventionne en partie la plupart des résidents. Les paiements doivent être faits sur réception de la facture ou soit par chèque postdaté.

Une évaluation financière de la personne admise sera effectuée par un représentant du Ministère avec la collaboration de la personne responsable qui devra prendre rendez-vous dans les plus brefs délais.

SERVICES OFFERTS

SOINS INFIRMIERS

Direction des Soins Infirmiers :

La Directrice des soins est responsable du personnel des unités de soins et des services cliniques : Elle coordonne et contrôle l'ensemble des activités qui s'y déroulent. Elle coordonne et supervise l'équipe soignante, en plus d'effectuer différentes tâches de gestion. La directrice des soins est la personne à qui vous adresser concernant toute demande spécifique ou commentaire au sujet des soins que votre proche reçoit.

Infirmière :

Après avoir identifié les besoins du nouveau résident et discuter de ses attentes, l'infirmière fait partie de l'équipe qui élabore le plan d'intervention qu'elle communique à l'ensemble du personnel de l'unité ainsi qu'à la personne responsable. Une infirmière est assignée comme gestionnaire de cas pour chaque résident.

L'infirmière auxiliaire :

L'infirmière auxiliaire collabore étroitement avec l'infirmière et participe à l'administration des médicaments et traitements qui sont prescrits ainsi qu'aux soins infirmiers généraux et de bien-être requis par l'état du résident.

Préposé-e aux résidents :

Sous la supervision de l'infirmière, la préposée aux résidents dispense les soins relatifs aux activités de la vie quotidienne du résident, voit aux besoins généraux, à la surveillance, au confort et aide dans les déplacements.

SERVICES MÉDICAUX

Médecin

Un médecin de l'établissement vous sera assigné dès votre admission et assurera votre suivi médical, en collaboration étroite avec l'équipe interdisciplinaire. En dehors de ses visites régulières, un médecin peut toujours être joint par téléphone par l'infirmière de l'unité. Les soirs, la fin de semaine et les jours fériés, le service médical est assuré par un médecin en appel ou le médecin de garde de l'hôpital.

Au besoin, le médecin traitant pourra demander une consultation externe avec un médecin spécialiste. Tous les rendez-vous pris pour fin de consultation médicale sont sous la responsabilité de l'établissement et sont coordonnés par un membre de notre personnel.

La pharmacienne

Le service de pharmacie est offert par une pharmacie communautaire et la pharmacienne s'assure de fournir tous les médicaments prescrits par le médecin traitant. Afin d'éviter des complications, nous demandons de prendre seulement les médicaments prescrits par le médecin traitant et fournis par la pharmacie déterminée par la Villa. Pour toute question concernant les médicaments du résident, nous vous prions de vous adresser à l'infirmière ou la directrice des soins infirmiers.

SERVICE ALIMENTAIRE

Tous les repas servis sont préparés par le personnel de la cuisine de la Villa. Les menus conçus spécifiquement pour notre clientèle sont fréquemment adaptés en fonction des commentaires des résidents. Deux menus sont disponibles à chacun des repas. Le tout est informatisé d'après les goûts du résident. Une diététiste répond régulièrement aux demandes faites par le médecin et interagit avec le personnel des soins infirmiers pour assurer un suivi de l'état nutritionnel et des particularités de chaque résident.

RÉADAPTATION

Aide en réadaptation

Dès les premières semaines suivant votre admission, l'aide en réadaptation évaluera la capacité fonctionnelle, particulièrement la capacité de mobilisation. À la suite de l'évaluation ou sur référence médicale, des traitements individuels ou de groupe peuvent être offerts visant la prévention, le maintien et le rétablissement fonctionnel. Une réévaluation périodique permet de vérifier l'atteinte des objectifs établis.

Physiothérapeute et ergothérapeute

Le service est offert par les professionnels de l'Hôpital Extra Mural qui se présentent régulièrement sur demande. La personne responsable du nouveau résident doit signer un consentement pour chaque référence. Les interventions visent à prévenir ou à réduire les incapacités, les situations d'handicap et les obstacles environnementaux qui affectent les habitudes de vie.

ACTIVITÉS

Reconnaissant que les loisirs soient une partie intégrante de la vie et du développement humain à n'importe quel âge, ils sont un accès à la croissance et à la satisfaction personnelle. Lors de l'admission du résident, une évaluation de ses goûts et de ses intérêts est faite. Le résident est sollicité pour sa participation active ou passive lors des activités récréatives mais n'a pas l'obligation d'y participer. Le calendrier des activités est affiché et les activités du jour sont inscrites sur le tableau d'orientation. La programmation mensuelle comprend des activités d'ordre intellectuel, social, physique, ainsi que des jeux de divertissement et de création.

ENTRETIEN MÉNAGER

Les employés de l'entretien ménager font l'entretien des chambres des résidents. En plus, ils assurent et maintiennent la propreté, l'ordre et l'hygiène à l'intérieur de l'établissement selon les procédures établies.

Buanderie

Le personnel de la buanderie est responsable de laver les vêtements des résidents et de faire les réparations mineures en cas de besoin. Le linge de lit, les serviettes, débarbouillettes et autres sont envoyés à Edmundston pour être lavés. Les vêtements des résidents sont identifiés dès l'admission et les familles qui apportent de nouveaux vêtements à leur proche doivent s'assurer qu'ils se rendent à la buanderie pour les faire identifier et étiqueter.

Maintenance

Le secteur de la maintenance pourvoit aux différentes réparations, maintient un programme d'entretien préventif pour des équipements, fait des vérifications et inspections des lieux. Certains contrats d'entretien préventif sont aussi octroyés à des firmes spécialisées. Les appareils électriques des nouveaux résidents sont inspectés dès leur arrivé. Les employés de la maintenance font partie de l'équipe qui doit rendre les lieux sécuritaires pour les résidents et les différents intervenants.

COMPTABILITÉ

Le secteur de la comptabilité reçoit les évaluations financières et rencontre la personne responsable par la suite pour discuter des modalités de paiement. Ils sont responsables de la production des factures qui sont envoyées aux payeurs privés. Ils ont aussi la responsabilité de gérer des comptes en fiducie de chaque résident et de produire des rapports mensuels.

AUTRES SERVICES

BÉNÉVOLES

Les bénévoles sont pour nous de précieux collaborateurs. Plusieurs personnes viennent faire du bénévolat auprès des résidents de la Villa. Elles sont regroupées dans différents secteurs d'activités. Un groupe travaille avec le personnel du secteur des activités afin d'assister les résidents lors de différentes activités tout en participant à l'organisation de certaines d'entre elles. Un groupe s'occupe de la pastorale, fait des visites régulièrement aux résidents afin de leur apporter un certain réconfort. Certaines personnes de ce groupe font de l'accompagnement en fin de vie. Le dernier groupe forme la compagnie du Manoir de Grand-Sault Inc. (Villa des Chutes) et le bureau de direction qui ont comme principale tâche la surveillance de la gestion de l'établissement.

COIFFEUSE

Une coiffeuse vient quelques jours par semaine. La liste des rendez-vous est préparée par un membre du personnel des unités de soins. Le service demeure aux frais du résident. En dehors des périodes où la coiffeuse est absente, les facilités peuvent être utilisées par un résident dont un membre de la famille immédiate veut lui faire une coiffure mais le local doit être remis en ordre après l'utilisation.

TRANSPORT

La Villa possède un autobus adapté pour les sorties de groupe lors d'activités. Il peut être utilisé lorsqu'un résident doit quitter pour un rendez-vous à l'hôpital, par exemple, sans interrompre les activités pour les autres résidents. Il peut aussi être utilisé pour une visite dans la famille s'il y a une disponibilité de la part du conducteur. Il se peut que des frais soient exigés pour les sorties à l'extérieur à l'exception de celles de groupe. Les demandes de sortie en autobus doivent être faites à l'avance auprès de la directrice des activités. L'autobus est seulement disponible du 1^{er} mai au 31 octobre.

PROGRAMME EXTRA-MURAL

Sur demande, les professionnels du programme Extra Mural sont autorisés de venir donner certains soins spécialisés aux résidents. La personne responsable doit signer un consentement avant que le service soit donné. Les demandes sont traitées par le PEM et la Villa n'a aucun contrôle sur les délais ou la priorité choisie par le PEM.

AUTRES PROFESSIONNELS

Certains services telles que l'optométriste (1x par année), audiographe (selon la demande), hygiéniste dentaire (selon la demande) est disponible sur place, mais nous encourageons les rendez-vous externes. Il incombe à la famille de se déplacer et d'accompagner les résidents pour les rendez-vous externes. Une spécialiste pour les soins des pieds visite régulièrement des résidents ayant des besoins spéciaux.

AMÉNAGEMENT DE CHAMBRE

La Villa dispose de chambres privées et semi-privées que chaque résident peut personnaliser selon ses goûts, mais à l'intérieur de certaines limites assurant la sécurité des lieux. Nous incitons donc le résident à apporter quelques objets personnels visant à recréer un environnement familial. Une copie des règlements concernant l'aménagement des chambres vous sera remise avant ou lors de la pré-admission. L'appareil téléviseur, une horloge, une chaise sécuritaire et les rideaux/couvre-lits sont inclus dans l'ameublement de la chambre.

USAGE DU TABAC

Conformément à la loi sur l'usage du tabac dans les édifices publics et compte tenue de la protection des non-fumeurs, il est strictement interdit aux visiteurs et au personnel de fumer dans l'établissement. Des endroits à l'extérieur ont été identifiés pour accommoder le fumeur.

Il est interdit aux résidents de fumer dans les chambres et les endroits communs. S'il se doit, les résidents fumeurs devront se déplacer à l'endroit prévu à l'extérieur pour fumer.

HEURES DE VISITE ET SORTIE

Le résident peut être visité par un parent ou un ami en tout temps: il n'y a pas de restriction des heures de visites afin de créer un milieu de vie familiale. Les visites doivent être faites dans le respect des autres résidents.

La porte de l'entrée principale est déverrouillée de 8h00 à 21h00. Entre ces heures, le visiteur doit utiliser le système d'interphone du vestibule.

Pour les sorties extérieures, le résident doit être accompagné d'un membre de la famille et la demande doit être faite à l'avance auprès de l'infirmière afin qu'elle puisse préparer la médication s'il y a lieu et donner certaines directives à l'accompagnateur. L'infirmière doit aussi être avisée de l'heure probable du retour.

TÉLÉPHONE ET CÂBLE

Un téléphone peut être installé dans la chambre du résident. La personne responsable doit s'occuper d'apporter un téléphone et en faire la demande au secrétariat. Les coûts du service mensuel seront portés aux frais du résident. Un résident peut utiliser un téléphone désigné de l'établissement pour loger des appels locaux s'il n'y a pas de téléphone dans sa chambre.

Le câble de télévision est disponible dans chaque chambre, et pour le service, vous devez faire la demande au secrétariat. Le coût mensuel du service sera porté aux frais du résident. Le Wifi est disponible : pour obtenir le mot de passe, veuillez faire la demande à la réceptionniste.

POURBOIRE

Il est interdit au personnel d'accepter des pourboires, des dons, et d'effectuer quelques transactions que ce soit avec les résidents et/ou famille. Nous sollicitons la collaboration du résident et des familles dans l'application de ce règlement.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous ne pouvons pas nous rendre responsables de la perte, du vol ou de la disparition d'objets contenus dans la chambre du résident. Nous recommandons donc de ne pas garder d'objet de valeur ou de sommes importantes d'argent. Une somme d'argent peut être placée dans un compte en fiducie au bureau de la comptabilité.

COURRIER DU RÉSIDENT

Le courrier reçu destiné au résident lui est livré à sa chambre. Le résident qui a du courrier à poster doit le remettre au secrétariat. L'adresse civique du résident est le 433 rue Évangeline, Grand-Sault, N.-B., mais l'adresse postale est le C.P. 7008, Grand-Sault, NB E3Z 1G5.

FOURNITURES DE SOINS COMPRISSES

Nous avons une liste des différentes fournitures telles le dentifrice, la lotion pour le corps, les mouchoirs, etc... que nous offrons gratuitement aux résidents durant leur séjour dans notre établissement. Une copie de la liste est donnée à la pré-admission ou lors de l'admission.

IMPLICATION DES FAMILLES

Nos résidents proviennent d'un système familial dont il est important de respecter, de maintenir et d'écouter. Les membres de la famille ou les proches sont souvent démunis devant ce nouveau cadre de vie qui s'offre à leur parent. Il est donc important pour nous de favoriser leur implication régulière et les aider à répondre adéquatement aux besoins du nouveau résident.

SÉCURITÉ

La sécurité du résident, des familles, des bénévoles et du personnel est l'une de nos priorités. De la documentation traitant sur la sécurité vous sera remise lors de la pré-admission. Le respect des directives est très important afin d'éviter des événements défavorables. Il y a aussi des brochures de disponibles à l'entrée principale.

RÉUNION DES RÉSIDENTS

La Directrice des activités organise des réunions de résidents à raison de 4 fois par année conjointement avec la direction. La majorité du personnel cadre assiste aux réunions afin de répondre aux questions qui peuvent être posées. Cette réunion voit à défendre les droits et les intérêts collectifs du résident en l'accompagnant et l'assistant au besoin dans toute démarche à l'égard des services fournis par l'établissement. Nous invitons les membres de famille à se joindre à nous. Pour les dates, vous pouvez vous référer aux calendriers des activités.

CODE D'ÉTHIQUE

Le code d'éthique de la Villa vous sera remis lors de l'admission. Il a pour but d'affirmer et de protéger les droits des résidents, d'assurer que les valeurs sont partagées par tous ainsi que de préciser les conduites attendues des intervenants vis-à-vis de ces droits, de même que les responsabilités des résidents. Le code d'éthique s'adresse à toutes les personnes impliquées dans la vie quotidienne de la Villa: Les résidents et leurs proches, les bénévoles, le personnel, les médecins, les stagiaires, le personnel cadre, les étudiants et les membres du bureau de direction. Une brochure est aussi disponible à l'entrée principale.

COMMENTAIRES ET PLAINTES

Advenant la nécessité de formuler des commentaires ou plaintes, ils peuvent être acheminés à l'infirmière, à la directrice des soins infirmiers ou à la directrice générale de la Villa pour fin de discussion. Si un résident ou une personne responsable de ce dernier n'est pas satisfait des services reçus, il doit en faire part dès que possible à la direction. Notre établissement reconnaît ainsi au résident le droit d'exprimer son insatisfaction en regard des services reçus ou qu'il aurait dû recevoir, sans crainte de représailles provenant de qui que ce soit.

DROITS DES RÉSIDENTS

La direction de la Villa a élaboré une charte des droits du résident, laquelle est incluse à l'intérieur de la brochure bioéthique qui est remise lors de l'admission. Les grands thèmes sont le droit à l'information, à la liberté d'expression, à la vie privée, au respect et à la dignité. La charte énonce aussi que le résident est tenu d'assumer ses responsabilités, de participer à des activités ainsi que d'avoir un dossier clinique complet.

SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont offerts à la Villa des Chutes pour les résidents en phase terminale qui désirent demeurer dans leur milieu de vie. À cette fin, une chambre spéciale a été aménagée pour répondre à leurs besoins et permettre à la famille d'accompagner le résident dans un endroit et une atmosphère paisible. Un groupe de personnes bénévoles a été formé pour accompagner les résidents en fin de vie afin de donner un répit aux familles pendant cette période.

QUALITÉ DE SERVICE

Depuis un certain temps, la direction de la Villa des Chutes a implanté un système de qualité de service afin de favoriser la coopération, le travail d'équipe, le partenariat et de maintenir la satisfaction de la clientèle à un haut niveau. Le système permet de mieux identifier les besoins des résidents et de favoriser la participation de ces derniers, des familles et du personnel à la prise de décision en collaboration avec les intervenants.

Des questionnaires exprimant le niveau de satisfaction sont distribués aux résidents ainsi qu'aux personnes responsables afin d'obtenir leur opinion sur les points à améliorer. La collaboration des familles est très appréciée de la direction. Nous vous encourageons donc à les remplir afin de recevoir vos opinions et faire place à amélioration, si tel est le cas.

CONCLUSION

Ce guide vise à communiquer de l'information générale concernant l'admission, une vue d'ensemble sur certains services offerts à la Villa et quelques règlements que vous devez savoir. Plus de détails vous seront donnés lors de l'admission. Une visite d'information et des lieux peut être organisée selon votre convenance.

Si vous avez des questions ou autres détails à apporter, vous pouvez communiquer avec la directrice générale de la Villa au 473-7726. Notre priorité est de répondre aux besoins des résidents le plus efficacement possible en leur offrant des services de qualité tout en respectant les standards du Ministère au niveau des ressources allouées.

Nous souhaitons à tous un séjour des plus agréables au sein de notre équipe.