



**LIVRET DE RENSEIGNEMENTS :**

*Pour votre confort, sécurité  
et qualité de vie.*



Résidence de l'Île  
**Table des matières**

<b>I.</b>	<b>Avis aux résidents</b>	<b>Page 3</b>
<b>II.</b>	<b>Règlements de l'établissement</b>	<b>Page 3</b>
	<b>II.1. À tous les résidents (tes)</b>	<b>Page 3</b>
	<b>II.2. Propreté absolue</b>	<b>Page 4</b>
<b>III.</b>	<b>Horaires</b>	<b>Page 5</b>
	<b>III.1. Salle à manger</b>	<b>Page 5</b>
	<b>III.2. Infirmerie</b>	<b>Page 5</b>
	<b>III.3. Messe</b>	<b>Page 5</b>
	<b>III.4. Salon de coiffure</b>	<b>Page 5</b>
	<b>III.5. Caisse Populaire</b>	<b>Page 5</b>
	<b>III.6. Navette</b>	<b>Page 5</b>
	<b>III.7. Dépanneur avec nettoyage à sec</b>	<b>Page 5</b>
<b>IV.</b>	<b>La procédure de gestion des plaintes</b>	<b>Page 6</b>
<b>VI.</b>	<b>Code d'éthique des employés envers le résident</b>	<b>Page 7</b>
<b>VI.</b>	<b>Code d'éthique du résident</b>	<b>Page 9</b>
<b>VII.</b>	<b>Informations administratives et générales à l'attention du résident</b>	<b>Page 10</b>
<b>VIII.</b>	<b>Liste des activités offertes dans notre établissement</b>	<b>Page 13</b>
<b>IX.</b>	<b>Services offerts dans notre établissement et leurs coûts</b>	<b>Page 14</b>
<b>X.</b>	<b>Mesures de prévention et consignes pour le résident en cas d'incendie</b>	<b>Page 15</b>

## I. AVIS AUX RÉSIDENTS

- Aviser la réception avant de quitter les lieux et signer la fiche de sortie et d'entrée.
- Aviser le préposé à l'accueil si vous devez vous absenter pour plus d'une ½ journée, afin que nous ne nous inquiétions pas de votre absence prolongée.
- Veuillez prendre note qu'il est strictement défendu de coller du tapis sur votre plancher de bois flottant. Si vous ne respectez pas cette directive et que vous occasionnez des dommages à votre plancher, vous en serez entièrement responsable.
- Pour votre sécurité, veuillez prendre note qu'il est interdit d'utiliser une cire ou un produit à base d'huile pour nettoyer les planchers flottants. Pour plus d'informations, n'hésitez pas de contacter la direction.
- Il est strictement interdit de fumer dans les espaces communs à l'intérieur de la Résidence (à l'extérieur utilisez les cendriers pour les mégots de cigarettes).
- Après 21 heures, nous vous invitons à diminuer toutes sources de bruit à l'intérieur de votre chambre /appartement, ainsi que dans les corridors.
- La présence d'animaux est interdite!

## II. Règlements de l'établissement

Afin de maintenir une qualité de vie à tous les résidents et pour votre sécurité, nous vous demandons de respecter les règlements de la résidence. Nous avons réduit au minimum les règlements pour éviter que votre environnement ne soit surchargé de contraintes.

### II.1. À tous les résidents (tes) :

- Ne jamais fumer dans les ascenseurs et dans les espaces communs à l'intérieur de la Résidence.
- Les résidents doivent garder les portes fermées de leur unité lorsqu'ils fument.
- Respecter les règlements qui interdisent de fumer.
- Avertir la réception dès qu'un appareil ou équipement électrique est défectueux.
- Ne jamais couvrir l'abat-jour d'une lampe avec des papiers ou des tissus.
- Voir à ce que les portes coupe-feu soient toujours fermées, sauf si elles sont des portes coupe-feu pouvant demeurer ouvertes.
- Voir à ce que les sorties d'évacuation soient toujours libres.
- Ne jamais laisser une chandelle allumée sans surveillance.
- Le résident s'engage à respecter les conditions et les avis écrits. Le résident ne pourra apporter aucune modification ou amélioration à l'unité qu'il occupe. Il ne pourra peindre, tapisser, percer les murs sans en avoir obtenu, au préalable, la permission de la direction.

## Résidence de l'Île

- Il est strictement défendu de changer les serrures ou ajouter quelques mécanismes que ce soit pour fermer les portes (ex : chaîne) pour votre propre sécurité.
- La direction ne pourra être tenu responsable des effets personnels du résident qui sont perdus, volés, disparus ou endommagés sur les lieux de la Résidence ou dans votre unité de logement.
- À la fin du bail, à son départ, le résident devra avec la direction ou le concierge visiter les lieux et vérifier s'il y eu un abus excessif de l'appartement dans son état original est aux frais du résident ou de ses héritiers ou des personnes responsables.
- Le résident s'engage à utiliser l'unité de logement, les espaces communs et tous les services fournis par la Résidence en respectant la quiétude, la tranquillité et la sécurité de tous les autres résidents.
- L'entreposage permanent ou temporaire de tout effet à l'extérieur de l'unité est prohibé. Le résident ne devra jamais encombrer les escaliers, les corridors, les balcons ou terrasses à l'extérieur avec des objets tels que patères, tapis, boîtes à fleurs suspendues extérieures de votre balcon ou terrasse est défendu, seulement à l'intérieur pour raisons de sécurité.
- La Résidence ne permet pas les animaux à l'intérieur, tel qu'un chat ou chien. Le résident s'engage à respecter les politiques et les lois régissant l'usage du tabac.
- Il est interdit au résident de solliciter les autres résidents de la Résidence ou de faire de la propagande à caractère politique, religieux ou pour tout autre cause.
- **Vous devez aviser la direction avant d'effectuer des travaux dans la chambre.**
- Vous devez demander une autorisation à la direction pour l'installation d'un climatiseur.

### **II.2. Propreté Absolue :**

- Utiliser les poubelles pour disposer de vos déchets afin de garder les aires communes très propres.
- Déposer les cigarettes dans les cendriers et/ou contenants métalliques, et pas dans les poubelles.
- Vider les cendriers dans des contenants métalliques.
- Lorsque vous utilisez du matériel pour les loisirs, veuillez remettre le tout à sa place lorsque vous quittez.

## **III. Horaires**

### **III.1. Salle à manger**

Respecter les horaires de repas à la salle à manger\*

## Résidence de l'Île

**Déjeuner** : 7h30 à 8h15, et 8h30 à 9h15

**Dîner** : 11h30 à 12h15, et 12h30 à 13h15

**Souper** : 16h30 à 17h15, et 17h30 à 18h15

\*Si vous avez l'habitude de prendre tous vos repas à la salle à manger, nous vous demandons de nous aviser de votre absence.

\*Il n'est pas nécessaire de donner un pourboire, le tout est inclus dans le prix de votre repas.

### ***III.2. Infirmerie***

Ouvert du lundi au vendredi.

### ***III.3. Messe***

La messe est offerte deux fois par semaine à la chapelle au deuxième étage, le vendredi à 10h00 et le dimanche à 09h15.

### ***III.4. Salon de coiffure de l'Île***

Le salon est ouvert du mardi au samedi. Contacter Kathleen Bertrand pour fixer un rendez-vous ou pour plus de renseignements : 819-777-5373.

### ***III.5. Caisse Populaire***

Ouvert le lundi et jeudi, de 8h30 à 11h00. Elle est située au sous-sol de la Résidence de l'Île.

### ***III.6 Navette***

L'horaire de la navette est affiché aux babillards, et nous vous prions de vous inscrire au moins 24 heures à l'avance.

### ***III.7. Dépanneur avec nettoyage à sec***

Ouvert le lundi, mercredi et vendredi : 10h00 à 15h00

## **IV. La procédure de gestion des plaintes**

Notre établissement offrant des services de qualité et voulant respecter les droits du résident en ce qui à trait à la gestion des plaintes, vous propose une marche à suivre pour signifier une insatisfaction.

## Résidence de l'Île

À l'article #13 du code d'éthique de notre établissement envers le résident, il y est écrit que notre personnel doit être favorable à l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident et/ou son représentant, dans le cadre de la vie en résidence. De plus notre personnel se doit dans toute intervention de vous traiter avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins.

### IV.1. Marche à suivre en cas d'insatisfaction

#### ***Première démarche***

Nous invitons fortement le résident, un membre de sa famille et/ou son représentant, à signifier en premier lieu son insatisfaction à la direction de notre établissement quant aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir. Soyez assuré que nous allons tout faire pour tenter de vous satisfaire.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec la direction du service à la clientèle de notre réseau au : 819-778-8717 poste : 0.

#### ***Une autre option s'offre à vous***

Le résident peut porter plainte directement à l'agence de la santé et des services sociaux. Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services examinera la plainte et tiendra le résident informé du suivi de sa plainte.

Le numéro de téléphone du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services est le suivant : 819-776-7653

Vous pouvez également obtenir de l'aide pour formuler votre plainte, par un parent, un ami ou le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région en appelant au : 819-770-3637

Ce service est gratuit et confidentiel.

#### ***De plus***

Tout résident ou, son représentant, qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen d'une plainte, peut s'adresser au Protecteur du citoyen, dont l'adresse apparaît ci-dessous :

#### **Bureau de Montréal**

500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 6.400

Montréal Qc H2Z 1W7

Tél : 514.873.3205      Sans frais : 1.877.658.2625

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

## V. Code d'éthique des employés envers le résident

*Tous les membres de notre personnel s'engagent à respecter le code d'éthique suivant :*

## Résidence de l'Île

### **V.1. LE RESPECT**

1. Notre personnel doit s'empresse de saluer le résident lorsqu'il le croise.
2. Notre personnel doit respecter le résident, ainsi que sa famille et ses collègues de travail.
3. Notre personnel doit éviter toute familiarité avec le résident, en le vouvoyant. L'employé doit s'adresser au résident en l'interpellant par son nom et en utilisant les termes Monsieur, Madame, sauf si la personne exprime le désir d'être tutoyée et appelée par son prénom.
4. Notre personnel doit fournir au résident, les services de façon chaleureuse, mais sans excès, avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie.
5. Notre personnel doit porter une tenue vestimentaire décente et propre.
6. Notre personnel ne doit faire aucune discrimination par rapport à l'état social du résident.
7. Notre personnel doit donner un service de qualité supérieure en tout temps, peu importe leurs problèmes personnels.
8. Notre personnel doit respecter l'intimité, la dignité et les valeurs spirituelles du résident
9. Notre personnel doit faire preuve de patience et de respect à l'égard du résident.

### **V.2. LE DROIT À L'INFORMATION ET À LA LIBERTÉ D'EXPRESSION**

10. Notre personnel ne doit pas hésiter à dénoncer à la direction, tout acte d'abus ou de négligence envers le résident, dont il pourrait être témoin.
11. Notre personnel doit être disposé à fournir au résident l'information qui peut lui être utile et lui donner toutes les explications nécessaires pour une bonne compréhension.
12. Notre personnel doit se faire un plaisir de faciliter le maintien des contacts du résident avec l'extérieur.
13. Notre personnel doit être favorable à l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident et/ou son représentant dans le cadre de la vie à la résidence.
14. Notre personnel doit traiter les insatisfactions avec doigté et éviter les argumentations inutiles.

### **V.3. LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ**

15. Notre personnel ne doit pas afficher la vie privée du résident à d'autres résidents ou collègues de travail.
16. Notre personnel ne peut en aucun cas donner des informations sur l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail

### V.4. LA DISCRÉTION

17. Notre personnel doit éviter les conversations personnelles, de même que les confidences au sujet de leurs difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail et à la régie interne.
18. Notre personnel se doit d'être très discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne doit en divulguer le contenu à qui que se soit.

### V.5. LA DONATION, LE LEGS ET LA SOLLICITATION

19. Notre personnel, incluant les membres de la direction ne peut accepter une donation et/ou un legs, si cela se fait lorsque le résident est soigné ou reçoit des services dans notre établissement.
20. Notre personnel ne peut faire aucun type de sollicitation auprès du résident.

## VI. Code d'éthique du résident

*Tous les résidents s'engagent à respecter le code d'éthique suivant :*

1. Le résident doit respecter la vie privée et l'intimité des autres résidents.

## Résidence de l'Île

2. Le résident doit porter une attention particulière lorsqu'il utilise des biens appartenant à autrui, afin de les conserver en bon état.
3. Le résident doit appliquer des règles de politesse et de civisme avec le personnel, les autres résidents et toutes personnes ayant accès à la résidence.
4. Le résident doit collaborer avec le personnel aux soins et aux services qui le concernent.
5. Le résident doit appliquer en tout temps les règlements de l'établissement
6. Le résident ne peut faire du harcèlement psychologique ou physique aux membres du personnel aux autres résidents ainsi qu'aux personnes ayant accès à la résidence..
7. Le résident ne peut porter des injures au personnel et aux autres résidents.
8. Le résident doit porter des tenues décentes et convenables en tout temps.
9. Le résident doit observer les consignes affichées à l'entrée de chacune des salles mis à sa disposition.
10. Le résident doit éviter de déblatérer sur le compte d'un autre résident ou sur un employé.
11. Le résident doit garder son unité propre en tout temps, pour raison d'hygiène et de sécurité.

## **VII. Informations administratives et générales à l'attention du résident**

### ***VII.1. Vocation et vision de la résidence***

Notre résidence est fière d'accueillir des personnes autonomes ou en légère perte d'autonomie. Nous vous offrons sécurité, un milieu dynamique, une assurance qualité de nos services et notre plus beau « sourire »

## Résidence de l'Île

tous les jours. Plusieurs activités et services vous sont proposés. Vous y trouverez plus d'informations à ce sujet en consultant les documents qui vous sont remis. Notre priorité c'est vous!

### **VII.2. Accommodations pour vos visiteurs**

Pour plus de confort, lorsque vous voulez recevoir parents ou amis, la maison met à votre disposition, une salle située au premier étage à l'entrée; aux salon à chaque étage et au sous-sol  
De plus, il est possible que vos proches puissent prendre les repas avec vous, en avisant un ou deux jours à l'avance.

### **VII.3. Conditions d'accueil et capacité d'hébergement si incapacité**

Le jour où votre état de santé fera en sorte que :

- ✓ Vous ne pourrez plus vous rendre seul (le) à la salle à manger
- ✓ Vous aurez besoin d'assistance pour les soins d'hygiène personnel

Dès qu'un ou plusieurs de ces énoncés vous concerne, vous serez avisé que notre établissement n'est plus en mesure de vous accommoder et vous devrez chercher une autre place pour vous héberger. Le temps qui vous sera alloué pour la recherche d'une autre résidence sera discuté avec vous. Nous ferons tout notre possible pour vous accommoder jusqu'à ce que vous trouviez une autre place où habiter.

Il y a des frais additionnels qui s'appliquent pour les services suivants :

- ✓ Service de cabaret à la chambre
- ✓ Aide au déplacement
- ✓ Et soins supplémentaires

### **VII.4. Gestion des réclamations d'aide financière des programmes gouvernementaux**

La direction de notre résidence se fera un plaisir de s'occuper de votre demande d'aide financière si vous êtes éligible à ces programmes gouvernementaux ainsi que la gestion mensuelle de ce dossier. Aucun frais pour ce service.

### **VII.5. Conservation des informations personnelles**

Le résident peut être rassuré que nous conservons toutes les informations personnelles le concernant dans un classeur fermé à clé. Seules les personnes désignées par la direction ou les personnes désignées par le résident peuvent en avoir accès.

### ***VII.6. Accès aux services sociaux***

Vous pourrez avoir accès à des services de santé et de services sociaux, ainsi que l'évaluation et le suivi de votre état de santé et de vos besoins psychosociaux par l'intermédiaire d'un responsable du Service de santé et des services sociaux, si vous en avez besoin.

### ***VII.7. Dispositif de sécurité***

Notre résidence possède dans tous les appartements/chambres un dispositif de sécurité appelé « clochette d'urgence ». En cas de besoin d'assistance, n'hésitez pas à tirer la chaînette du bouton et un préposé se rendra le plus rapidement possible pour vous apporter assistance.

Notre établissement est également muni d'un système de sécurité à la porte d'entrée principale. Personne ne peut pénétrer dans l'établissement s'il en a pas eu l'autorisation d'une personne à l'intérieur en y activant le bouton pour l'ouverture des portes.

### ***VII.8. Absences prolongées de votre part***

Si vous avez à vous absenter pour un long moment, par exemple plus d'une demi-journée, ou que vous serez absent pour prendre votre repas à la salle à manger, soit pour aller visiter des proches parents ou même d'y passer quelques jours, afin que la direction de l'établissement ne s'inquiète à tort de votre absence, nous vous demandons d'aviser le personnel à l'accueil avant de quitter.

### ***VII.9. Mode de paiement du loyer***

- Le paiement doit s'effectuer au plus tard le 1<sup>er</sup> jour de chaque mois à la réception de la Résidence de l'Île.
- Vous pouvez émettre une série de chèques postdatés, (indiquer votre # de chambre sur le chèque)

### ***VII.10. Réévaluation du prix de votre loyer***

Il sera effectuer une fois par année à la date de renouvellement de votre bail.

### ***VII.11. Installation d'une ligne téléphonique ou du câble***

Les frais sont à la charge du résident

### **VII.12. Assurances**

Il est obligatoire que vous ayez une assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance contre le vol et le feu, et que vous fournissiez une preuve d'assurance sur demande à la direction. Vous êtes responsable de tous bris ou dégâts qui surviennent dans votre appartement ainsi que ceux causés aux autres locataires si négligence de votre part.

### **VII.13. Surveillance**

Nous disposons d'un service de surveillance 24/24 heures, 7/7 jours.

### **VII.14. Service d'homme à tout faire**

Sur demande, vous pouvez bénéficier à faible coût, d'un service d'aide pour installation de tablettes, ventilateur, etc. Faites en la demande auprès de la direction.

#### ***Voici les procédures à pour les dégâts ou bris :***

- ✓ Adressez-vous à la réception, ou en composant le 819-778-8717 poste : 0.
- ✓ Les urgences seront effectuées la journée même, et pour toutes autres réparations jugés non urgents elles seront exécutées dans le plus bref délais.
- ✓ Selon la demande de certains travaux, des frais peuvent être appliqués.

## **VIII. Liste des activités offertes dans notre établissement**

Voici la liste des activités offertes dans notre établissement. Certaines activités peuvent être faites de façon libre en tout temps et d'autres ont un service d'animation. Pour plus de détails concernant les horaires, veuillez vous référer au babillard situé à chaque étage.

## Résidence de l'Île

Titre de l'activité	Activité libre	Activité avec animation	Il y a un coût relié à l'activité
Jeux de cartes	•		
Soirée de danse		•	
Bingo		•	
Sorties spéciales (musée, lac, cabane à sucre, etc.)		✓	•
Service de navette		•	
Messe		•	
Tournois de billard	•	•	

**Nous organisons aussi des fêtes pour des événements spéciaux, tels que :**

- Fêtes des résidents
- Noël
- St Valentin
- Fête des mères
- Halloween
- Pâques
- Etc.

### **IX. Services offerts dans notre établissement et leurs coûts**

La Résidence de l'Île est une résidence pour personnes âgées qui offre des chambres avec salle de bain privée ou commune (de \$990 - \$1900).

Notre établissement offre les services suivants. Certains services de base sont inclus dans le prix du bail et d'autres ont un coût qui y est relié.

\* Veut dire qu'il existe une fiche individuelle avec les tarifs ou les prix.

## Résidence de l'Île

Services	Disponible inclus dans le bail	Disponible coût supplémentaire	Non disponible
Services des repas	✓		
Système d'appel à l'aide	✓		
Entretien ménager	✓		
Soins d'hygiène personnelle	✓		
Distribution des médicaments	✓		
Services d'aide à l'alimentation			✓
Services d'aide à la mobilisation et aux transferts			✓
Services d'un médecin 1/mois	✓		
Services de pastorale	✓		
Services de loisirs et d'animation	✓	exceptionnellement	
Services de transport			✓
Services d'assistance aux réclamations prévues pour l'aide financière	✓		
Salon de coiffure	✓		
Comptoir bancaire	✓		
Dépanneur	✓		
Préparation d'ordonnance et renouvellement			✓

## X. Mesures de prévention et consignes pour le résident en cas d'incendie

### X.1. Mesures de prévention que tous les résidents doivent appliquer si possible

1. Fumez uniquement dans les endroits prévus à cet effet.
2. N'utilisez pas de chandelles dans les chambres à coucher ou dans les endroits où il y a des courants d'air ou des matières combustibles à proximité, comme du papier. Utilisez des aérosols parfumés ou des aromates de type pot-pourri à la place des chandelles ou des brûleurs aromatiques.

## Résidence de l'île

3. Dans les autres pièces ne laissez jamais une chandelle allumée sans surveillance. Fixez la chandelle dans un chandelier robuste, de préférence en métal.
4. Servez-vous uniquement d'appareils de chauffage d'appoint certifiés par un organisme reconnu (ULC, CSA) et acceptés par le propriétaire de la résidence.
5. Demandez au propriétaire d'installer un signal d'alarme incendie visuel dans votre chambre si vous ne pouvez pas entendre le signal sonore.
6. Portez des vêtements aux manches serrées lorsque vous vous servez d'une cuisinière. Les manches amples prennent feu plus facilement et augmentent les risques de brûlures.
7. Réchauffez les « sacs magiques » selon le temps et l'intensité de chaleur recommandée par le fabricant. Attention! Ces sacs peuvent s'enflammer s'ils sont trop chauffés.
8. Prenez connaissance du plan d'évacuation de votre résidence. Familiarisez-vous avec les sorties de secours et l'endroit où vous devez vous rassembler à l'extérieur de la résidence.
9. Informez la direction si vous avez besoin d'assistance pour être évacué.

### X.2. Les consignes en cas d'incendie

Au signal d'alarme, commencez immédiatement et calmement votre évacuation.

Ouvrez la porte prudemment. Si le corridor est libre de fumée et de chaleur suffocante, quittez votre chambre et fermez la porte.

Si la fumée et la chaleur vous empêchent d'évacuer par le corridor, retournez dans votre chambre. Fermez la porte et signalez votre présence aux sauveteurs en utilisant le système de garde de votre résidence, en composant le 9-1-1, en attirant l'attention à la fenêtre (serviette, drap, etc.) ou, si possible, en sortant sur le balcon.

Ne perdez pas de temps à chercher vos affaires. Ne retournez jamais dans la résidence pour sauver une personne ou un animal ou pour récupérer des effets personnels.

Dirigez-vous vers les sorties. À moins d'avis contraire, utilisez seulement les escaliers.

**Rendez-vous au point de rassemblement situé à l'extérieur.**

Il y a deux points de rassemblement, un situé dans le stationnement à l'entrée et l'autre dans le stationnement arrière.

Une fois au point de rassemblement, prévenez la personne responsable de votre présence et suivez attentivement ses directives.