

**FOYER DE SOINS DE LONGUE  
DURÉE GOLDEN MANOR –  
VILLE DE TIMMINS**



**TROUSSE D'INFORMATION**

# TABLE DES MATIÈRES

## **BIENVENUE AU GOLDEN MANOR**

Message de l'administratrice.....	4
Notre mission.....	5
Notre vision.....	5
Nos valeurs.....	5
Renseignements sur le titulaire de permis.....	5
Équipe de direction .....	6

## **HÉBERGEMENT**

Effets personnels.....	7
Articles permis.....	7
Articles interdits.....	7
Restrictions.....	7
Chambres des résidents.....	8
Changements de chambres.....	8
Libération de la chambre d'un résident.....	8
Facturation au résident .....	9-10
Tarifs d'hébergement maximum.....	11
Renseignements sur le financement .....	12
Comptes en fiducie .....	13
Absences.....	14

## **SERVICES CLINIQUES**

Examen des soins au résident.....	15
Services infirmiers et services de soutien personnel.....	15
Relation avec lien de dépendance.....	15
Médecins traitants et IA (catégorie supérieure).....	16
Programmes de soins infirmiers spécialisés.....	16-19
Programme de prévention des chutes et des blessures.....	16
Programme de soins infirmiers de réadaptation et de rétablissement.....	17
Gestion de la douleur.....	17

Programme de soins de la peau et des plaies.....	17
Programme de soins de la continence et de gestion intestinale.....	18
Programme de gestion des comportements et de soins aux personnes ayant un trouble neurocognitif.....	18
Programme de recours minimal à la contention.....	19
Contrôle des infections.....	19
Programme Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario.....	20
Programme de nutrition et d'hydratation.....	20
<b>SERVICES DE SOUTIEN</b>	
Entretien ménager.....	21
Service de buanderie.....	21
Entretien.....	21
Services de diététique.....	22
Services aux résidents.....	22-23
Services de soins palliatifs.....	23
<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b>	
Processus interne de traitement des plaintes.....	24
Obligation de faire rapport.....	25
Protection des dénonciateurs.....	25-26
Programme de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.....	27
Tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents : réponse et rapport.....	28
Tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents : enquête et conséquences.....	28-29
Autres politiques.....	29
Conseils en matière de sécurité.....	30
Conseil des résidents.....	31
Conseil des familles.....	31
Déclaration des droits des résidents.....	32-34
Pièces jointes .....	35-41
❖ Comment présenter une demande de réduction de tarif d'hébergement	

# BIENVENUE

## Message de l'administratrice

*BIENVENUE!*

*L'établissement de soins de longue durée Golden Manor est un foyer de soins de longue durée municipal agréé situé à Timmins. Il compte 176 lits. Le Foyer se trouve à l'angle de l'avenue Jubilee et du boulevard Thériault, dans un beau quartier à proximité d'un parc et d'itinéraires d'autobus.*

*Au Golden Manor, les résidents peuvent entretenir des relations significatives et continues avec leur famille, d'autres résidents et la communauté. Le Foyer offre aux résidents toutes sortes de belles possibilités de se rassembler avec leurs proches.*

*Les nombreuses activités offertes appuient le maintien d'un mode de vie actif et équilibré dans un milieu qui favorise la santé physique, émotionnelle, mentale et spirituelle des résidents. Le personnel dévoué organise et anime ces activités et interagit avec les résidents.*

*Le niveau de soins, d'aide et de services fournis aux résidents dans le but de maximiser leur qualité de vie varie selon leurs besoins. Notre philosophie de soins tient compte des besoins individuels des résidents et encourage l'autonomie dans l'accomplissement des activités de la vie quotidienne.*

*Le Golden Manor vise l'excellence des soins axés sur le résident. Nous avons une équipe dévouée et bienveillante dont les efforts sont guidés par notre mission et notre vision. Nous avons récemment lancé notre plan stratégique 2020-2024, lequel décrit nos priorités stratégiques pour les quatre prochaines années.*

*Par ailleurs, nous envisageons avec beaucoup d'enthousiasme la concrétisation de notre projet de réaménagement. Nous en sommes à la phase de conception de la construction, sur notre terrain, d'un tout nouveau foyer de soins de longue durée ultramoderne qui comptera 192 lits. Nous vous invitons à suivre nos progrès à ce chapitre d'ici 2024, date à laquelle nous prévoyons emménager dans notre magnifique nouvel établissement.*

*Bienvenue à vous et à votre proche. Si vous avez des questions ou des préoccupations, ou si vous voulez proposer des suggestions concernant les soins et les services offerts, n'hésitez surtout pas à parler à n'importe quel membre de notre équipe. Nous avons hâte de vous voir au Golden Manor.*

*Salutations distinguées,*

*Lia Fontana, administratrice*



## NOTRE MISSION

Une petite communauté, des cœurs chaleureux et des soins exceptionnels

## NOTRE VISION

Être la principale communauté de soins pour veiller au bien-être général des personnes de chez nous dans le respect des cultures et de la diversité.

## NOS VALEURS

**Respect** : Nous **respectons** et valorisons le caractère unique de chaque personne.

**Encouragement** : Nous **encourageons** la collaboration entre les membres du personnel, les bénévoles, les résidents et les familles afin de respecter nos engagements.

**Santé globale** : Nous **cherchons** toujours à améliorer la santé physique, affective, mentale et spirituelle de nos résidents.

**Dignité** : Nous veillons à la **promotion** d'un milieu où règnent dignité et bien-être.

**Excellence** : Nous cherchons à atteindre l'**excellence** dans tout ce que nous faisons.

**Communauté** : Nous sommes une **communauté** de soins.

**Travail d'équipe** : Nous **travaillons en équipe** dans la confiance mutuelle.



MISSION



VISION



VALUES

**VALEURS**

## RENSEIGNEMENTS AU SUJET DU TITULAIRE DE PERMIS

Un permis autorisant l'exploitation du Foyer a été délivré en vertu de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* au titulaire suivant :

Golden Manor : 705 360-2644

## **ÉQUIPE DE DIRECTION**

Administratrice	Lia Fontana
Directrice des soins	Julie Mavrinac-Nikoruk
Directrice adjointe des soins	Alison Stewart
Contrôle des infections	Tiffany Rock
Services environnementaux	Adam Shortt
Services aux résidents	Sue Walton
Coordonnatrice de la qualité	Amy Beaven
Diététiste	Amy Gravel
Coordonnatrice des services de nutrition	Karine Faubert

## **AUTRES MEMBRES DE NOTRE ÉQUIPE**

Directrice médicale	D <sup>re</sup> Julie Auger
Médecins	D <sup>re</sup> Schwertfeger, D <sup>r</sup> Kos et D <sup>re</sup> Gillies
Infirmière praticienne	Debby Kapias
Responsable du programme Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario	Carmelina Blanchette

# HÉBERGEMENT

Au Golden Manor, nous offrons différents niveaux de soins en fonction des besoins de chaque résident. Toutes les chambres sont des chambres individuelles ou des chambres à deux lits et elles sont dotées d'une salle de bain. La table de chevet, la literie, le linge de maison, les couvre-fenêtres et les lits réglables sont fournis.

## Articles personnels permis



- 1 fauteuil (qui convient à la grandeur de la chambre)
- 1 téléviseur (maximum de 32 po s'il est sur la commode et de 43 po s'il est monté sur le mur – plus bras pivotant)
- 1 lampe de table
- 1 table d'appoint
- Photos (taille et nombre qui conviennent à l'espace personnel du résident)
- Horloge
- Appareils électroniques (lecteur de DVD, radio, chaîne stéréo)
- 1 ventilateur
- Literie personnelle
- Articles de toilette personnels (shampooing, dentifrice, brosse à dents, etc.)
- Plantes (approuvées par le foyer)
- Scooter (réservé à l'usage extérieur)



## Articles interdits

- Lampe sur pied
- Tapis
- Humidificateur/vaporisateur
- Radiateur électrique portable
- Matériel de cuisine (réfrigérateur, grille-pain et bouilloire)
- Objets tranchants ou pointus (couteaux, ciseaux et coupe-ongles)
- Poudres pour le corps
- Médicaments de toutes sortes (p. ex. en vente libre)
- Berceuse
- Miroir
- Pouf ou ottomane
- Photos avec cadre de verre

## Restrictions

Afin d'assurer la sécurité du foyer et des résidents, on garde au poste de soins infirmiers les articles comme les briquets, les cigarettes électroniques et les cigarettes, entre autres.

Le personnel du Service d'entretien vérifie tous les appareils électriques avant que les résidents puissent les utiliser dans leur chambre; il doit s'assurer que ces appareils sont homologués CSA et qu'ils sont en bon état.



### **Chambres des résidents**

Afin de créer un milieu sûr et d'éliminer les risques pour les résidents et le personnel, il ne faut rien entreposer au sol.

Les résidents ou leur représentant doivent fournir les vêtements et les chaussures qui conviennent ainsi que les accessoires (lunettes, dentiers, prothèses auditives, etc.) et tout autre article qui est raisonnablement nécessaire pour assurer le confort et la capacité fonctionnelle du résident. Les résidents ou leur représentant s'engagent à payer pour les réparations de tous les dispositifs personnels essentiels.

### **Changements de chambres**

Un résident pourrait devoir changer de chambre au Golden Manor. Les chambres sont attribuées selon les priorités suivantes :

1. les questions de sécurité;
2. les besoins des résidents en matière de soins;
3. les moyens de payer le tarif pour une chambre avec services spécialisés;
4. la préférence du résident.

Les demandes de changement de chambre doivent être envoyées au superviseur des Services aux résidents et seront évaluées par le comité d'attribution des lits et placées sur une liste d'attente en ordre de priorité.

### **Libération de la chambre d'un résident**

Le personnel du Golden Manor est sensible au chagrin qu'éprouvent la famille et les amis lors du décès d'un proche et s'efforce de les soutenir et de répondre à leurs besoins. Néanmoins, après le décès d'un résident, il faut libérer et vider la chambre en moins de 24 heures.

**Nous ne pouvons pas accepter les dons de vêtements ou d'aides à la mobilité pour le moment.**



## FACTURATION AU RÉSIDENT

Le Foyer n'exigera pas d'un résident qu'il paie quoi que ce soit, si ce n'est conformément à ce qui suit :

1. Pour l'hébergement avec services de base, il ne doit pas être exigé d'un résident un montant supérieur à celui que prévoient à cet égard les règlements pris en application de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.
2. Pour l'hébergement avec services privilégiés, il ne doit pas être exigé d'un résident un paiement supérieur à celui qui peut être exigé pour l'hébergement avec services de base, à moins que l'hébergement avec services privilégiés n'ait été fourni aux termes d'une entente, auquel cas il ne doit pas être exigé du résident un montant supérieur à celui que prévoient à cet égard les règlements pris en application de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.
3. Pour quoi que ce soit d'autre que l'hébergement, il ne doit être exigé un paiement d'un résident que s'il était prévu aux termes d'une entente et il ne doit pas être exigé de lui un montant supérieur à celui que prévoient les règlements pris en application de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, ou, si aucun montant n'est prévu, à un montant raisonnable.
4. Il ne doit pas être exigé un paiement d'un résident pour quoi que ce soit à l'égard duquel les règlements pris en application de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* ne prévoient pas de paiement. En vertu du règlement, il est interdit d'exiger les frais suivants des résidents :
  - a) Des frais pour les biens et les services que le Foyer est tenu de fournir à un résident au moyen du financement qu'il reçoit d'un réseau local d'intégration des services de santé (y compris des biens et des services financés par un tel réseau aux termes d'une entente de responsabilisation en matière de services), ou du ministre de la Santé et des Soins de longue durée.
  - b) Des frais pour les biens et les services payés par le gouvernement du Canada, le gouvernement de l'Ontario, y compris un réseau local d'intégration des services de santé, ou une administration municipale de l'Ontario.
  - c) Des frais pour les biens et les services que le Foyer est tenu de fournir aux résidents aux termes d'un accord conclu entre le Foyer et le Ministère ou entre le Foyer et un réseau local d'intégration des services de santé.
  - d) Des frais pour les biens et les services fournis sans le consentement du résident.
  - e) Des frais, à l'exclusion des frais d'hébergement que chaque résident est tenu de payer, pour réserver un lit à un résident pendant une absence médicale, psychiatrique ou occasionnelle et une absence pour vacances, ou pendant la période qui est allouée au résident pour s'installer dans le Foyer une fois que le coordonnateur des placements a autorisé son admission au Foyer.
  - f) Des frais pour l'hébergement de base ou privilégié pour les résidents admis au programme de convalescence de courte durée.

- g) Des frais d'opération pour les dépôts ou les retraits effectués dans le compte en fiducie que le Foyer est tenu de constituer et de tenir ou pour toute autre chose liée à un compte en fiducie.
- h) Des frais pour toute chose que le Foyer veille à faire fournir aux résidents en application du règlement pris en application de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, sauf si des frais y sont expressément autorisés.

La *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* stipule que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée doit veiller à ce que soient offerts aux résidents, sans frais supplémentaires, les soins et services suivants :

1. **Services infirmiers et services de soutien personnel.** « Services de soutien personnel » s'entend des services visant à prêter assistance dans le cadre des activités de la vie quotidienne, y compris des services relatifs à l'hygiène corporelle. S'entend en outre de la supervision de ces activités.
2. **Soins infirmiers 24 heures sur 24.**
3. **Soins de rétablissement** qui visent à promouvoir et à maximiser l'autonomie et, si les besoins évalués des résidents en matière de soins le justifient, qui comprennent notamment la physiothérapie et d'autres services thérapeutiques que le titulaire de permis peut soit organiser, soit fournir.
4. **Activités récréatives et sociales** qui visent à satisfaire aux intérêts des résidents et qui comprennent des services à l'intention des résidents atteints d'une déficience cognitive et de ceux qui ne sont pas capables de sortir de leur chambre.
5. **Services de diététique et d'hydratation** qui visent à satisfaire aux besoins alimentaires quotidiens des résidents et à leurs besoins en hydratation. Les résidents reçoivent des aliments et des liquides sains, nutritifs et variés en quantité suffisante.
6. **Services médicaux**, y compris des renseignements et de l'aide pour obtenir des biens, des services et du matériel qui se rapportent à leurs besoins en matière de soins de santé, mais que le titulaire de permis ne fournit pas lui-même (à l'exception de l'aide financière).
7. **Pratiques religieuses et spirituelles** visant à garantir aux résidents des occasions raisonnables d'observer leurs croyances religieuses et spirituelles et à respecter les exigences de telles croyances.
8. **Services d'hébergement** qui comprennent un programme structuré de services d'entretien ménager, un programme structuré de buanderie visant à satisfaire aux besoins des résidents en matière de linge de maison et de vêtements ainsi qu'un programme structuré de service d'entretien.
9. **Programme de bénévolat** pour le Foyer qui vise à encourager et à appuyer la participation des bénévoles dans la vie et les activités des résidents.

## TARIFS D'HÉBERGEMENT MAXIMUM

Montants de la quote-part quotidienne/mensuelle maximum en date du 1<sup>er</sup> juillet 2023 :

Séjour de longue durée

Chambre à deux lits	Tarif quotidien 65,32 \$	Tarif mensuel 1 986,82 \$
Chambre individuelle	Tarif quotidien 85,46 \$	Tarif mensuel 2 599,41 \$

Ces tarifs sont établis par le ministère des Soins de longue durée. Le cas échéant, les hausses des tarifs entrent habituellement en vigueur en juillet et les résidents en sont avisés au moins 30 jours au préalable.

Pendant une absence médicale, psychiatrique ou occasionnelle ou pendant une absence pour vacances, le Résident est tenu de continuer à s'acquitter du paiement de la somme maximale que le Foyer pourrait exiger du Résident pour la même catégorie d'hébergement fournie immédiatement avant l'absence.

Même si le Foyer n'a pas conclu d'entente avec le Résident, il incombe au Résident de payer les sommes exigées par le Foyer pour l'hébergement de base calculées aux termes de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.

## RÉDUCTIONS POSSIBLES DES TARIFS

Pour connaître les divers types de réductions possibles des tarifs, consultez le Guide sommaire sur les réductions du taux inclus dans la présente trousse de renseignements. Vous trouverez aussi dans ce document des renseignements sur le processus de demande et d'autres documents connexes.

Le résident en séjour de longue durée d'un foyer de soins de longue durée qui a eu accès à toutes ses sources de revenus de façon à maximiser son revenu net annuel peut demander au directeur de réduire le montant qu'il doit payer pour l'hébergement avec services de base.

L'administratrice du Foyer peut fournir au Résident un formulaire de demande de réduction de tarif. La demande doit être présentée sous la forme et de la manière que le directeur estime acceptables, comprendre toute pièce justificative qu'exige le directeur et comprendre l'avis de cotisation délivré au résident en application de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) pour sa plus récente année d'imposition. À la demande d'un résident, le Foyer l'aide à remplir sa demande.

## RENSEIGNEMENTS SUR LE FINANCEMENT

En 1993, un nouveau système de financement a été mis en place pour les foyers de soins de longue durée. Ce système consiste à répartir les fonds entre trois « enveloppes budgétaires » distinctes, soit :

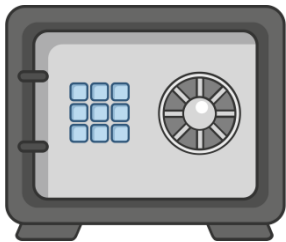
- Services de soins infirmiers et de soins personnels;
- Services des programmes et de soutien;
- Hébergement.

Les services de soins infirmiers et de soins personnels comprennent tous les services de soins infirmiers et toutes les fournitures médicales et de soins infirmiers ainsi que les services de soins personnels des résidents. Le financement fourni par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée se fonde sur une formule qui tient compte de deux priorités concurrentes, soit la somme des fonds dont le Ministère dispose et le nombre de résidents et les besoins de ces derniers. La formule de financement des soins infirmiers et des soins personnels est la même pour les fournisseurs du secteur privé et ceux du secteur public, et elle tient compte du fait que les fournisseurs des deux secteurs doivent respecter les mêmes normes élevées en matière de soins. Peu importe le type de fournisseur de services, les fonds provenant de cette enveloppe ne doivent servir qu'aux soins infirmiers et aux soins personnels. Si, à la fin de l'exercice, un foyer de soins de longue durée a un excédent à ce chapitre, il doit remettre les fonds au ministère de la Santé. Un processus rigoureux d'audit est en place pour vérifier les excédents.

L'enveloppe des services des programmes et de soutien englobe les services thérapeutiques, les services de pastorale, la formation du personnel d'activités récréatives et la coordination des bénévoles. Comme c'est le cas pour l'enveloppe des soins infirmiers et des soins personnels, le financement est fondé sur les besoins des résidents, mais, en réalité, il dépend des fonds disponibles. De même, les fonds qui restent à la fin de l'exercice font l'objet d'un audit rigoureux et doivent être remis au Ministère.

Quant à l'enveloppe de l'hébergement, elle vise les dépenses liées aux services de « logement et repas », par exemple le coût des aliments, de l'entretien ménager, des services d'alimentation, des services de buanderie, de l'administration ainsi que de l'exploitation et de l'entretien des immeubles et des terrains, y compris les paiements hypothécaires et les taxes dans le cas des fournisseurs de soins de longue durée du secteur privé. Le ministère de la Santé établit le coût minimal des dépenses liées à la nourriture ainsi que le niveau requis en matière de dotation en personnel des services d'alimentation. Il y a deux types d'hébergement : hébergement de base et chambre individuelle.

## COMPTES EN FIDUCIE



Les résidents peuvent faire déposer de l'argent dans un compte en fiducie ne portant pas d'intérêt. Le Foyer a constitué et tient dans une institution financière un compte en fiducie ne portant pas d'intérêt où il dépose toutes les sommes qui lui sont confiées pour le compte des résidents. Le Foyer ne détiendra jamais plus de 5 000 \$ dans un compte en fiducie. Le Foyer gardera des sommes en fiducie de petite caisse constituées de sommes retirées d'un compte en fiducie et suffisantes pour répondre aux besoins en liquidités quotidiens des résidents pour le compte desquels des sommes y ont été déposées.

Moyennant la production d'une autorisation écrite, un résident, ou une personne agissant pour le compte du résident, peut payer au Foyer les frais liés à l'hébergement, entre autres, avec de l'argent provenant du compte en fiducie.

Le Foyer a une politique et des marches à suivre écrites sur la gestion des comptes en fiducie des résidents et des sommes en fiducies de petite caisse. Il fournit un exemplaire de ces documents à chaque résident et à chaque personne agissant pour le compte du résident qui demande que des sommes soient déposées dans un compte en fiducie.

Pour ouvrir un compte en fiducie ou obtenir des renseignements à ce sujet, appelez le commis aux comptes au 705 360-2644 entre 8 h et 16, du lundi au vendredi.

## **Absences/sorties du Golden Manor**

Sachez que les résidents doivent payer les frais d'hébergement durant les absences médicales, psychiatriques, occasionnelles et pour vacances.

### **Absence occasionnelle**



Les résidents d'un foyer de soins de longue durée peuvent s'absenter pour une période d'au plus 48 heures par semaine. Ces absences sont permises tout au long de l'année, peu importe les absences médicales ou pour vacances accumulées. Pour les besoins du calcul de la période des absences occasionnelles, le dimanche est considéré comme le premier jour de la semaine. Les absences occasionnelles sont distinctes des absences médicales ou pour vacances.



### **Absence pour vacances**

Les résidents d'un foyer de longue durée ont droit à une absence pour vacances totalisant 21 jours par année. On demande au résident ou à son représentant d'informer l'infirmière auxiliaire autorisée de l'unité bien à l'avance de toute absence et de la date et l'heure prévues du retour afin qu'on puisse préparer et fournir les doses exactes des médicaments nécessaires. Il faut remplir un formulaire de demande d'absence avant de quitter l'unité.



### **Absence médicale**

L'état d'un résident pourrait changer et entraîner le besoin de subir une évaluation ou un traitement à l'hôpital. Le cas échéant, le résident a droit à une absence médicale dans un hôpital pour une période d'au plus 30 jours.

### **Absence psychiatrique**

Les résidents ont droit à une absence psychiatrique dans un hôpital pour une période d'au plus 60 jours à la fois aux fins d'évaluation, de traitement et de stabilisation de leur état psychiatrique.



### **Sorties des résidents hors de l'unité**

À tous les postes de soins infirmiers, il y a sur le mur un tableau à essuyage à sec que nous demandons aux membres de la famille, aux proches et aux résidents d'utiliser chaque fois qu'un résident sort de son unité au foyer.

Il est essentiel de noter les sorties des résidents afin d'assurer une bonne communication avec les membres du personnel infirmier. Autrement, le personnel pourrait croire qu'un résident a disparu et entreprendre une recherche.

Lorsqu'un résident retourne à son unité, il faut effacer son nom du tableau.

# SERVICES CLINIQUES



## Examen des soins aux résidents

La conférence d'examen des soins au résident est une réunion multidisciplinaire tenue au plus tard six semaines après l'admission du résident et annuellement par la suite, qui sert à évaluer le programme de soins du résident.

Au moment de l'admission, le membre du personnel infirmier responsable de l'informatique de la santé et l'équipe de soins de santé élaborent un programme de soins initial. Dans les six semaines suivant l'admission du résident au Golden Manor, l'adjointe administrative organise une conférence d'examen des soins au résident à laquelle participeront le résident et sa famille ou son représentant afin d'évaluer le programme de soins initial.



En plus de ces conférences, on peut organiser des réunions avec la famille pour discuter de changements importants quant aux besoins du résident en matière de soins.

## Services infirmiers et services de soutien personnel

Le personnel des services infirmiers et de soutien personnel est disponible 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Les préposés aux services de soutien à la personne aident les résidents en ce qui concerne les activités de la vie quotidienne, comme l'hygiène personnelle, et supervisent l'exécution de ces activités.

Quant aux infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés (IAA), ils administrent les médicaments prescrits, fournissent des traitements et accomplissent d'autres tâches qui s'inscrivent dans leur champ d'exercices. Les IAA sont les chefs d'équipe des unités.

Enfin, les infirmières et infirmiers autorisés (IA) s'acquittent des tâches infirmières qui font partie de leur champ d'exercices et collaborent étroitement avec les responsables des programmes infirmiers spécialisés, les médecins et l'infirmière praticienne pour mettre en œuvre un programme de soins multidisciplinaire. Il y a en tout temps au moins une IA présente dans le foyer.

## **RELATION AVEC LIEN DE DÉPENDANCE**

Parmi les fournisseurs qui peuvent offrir des soins, des services, des programmes ou des biens aux résidents, il y a, entre autres, les pharmacies médicales, TENA, Cardinal Health, Motion Specialities, les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire du Nord-Est, LifeLabs, l'Hôpital de Timmins et du district, Pearly Whites (services dentaires), Handi Trans, les services de coiffure, Bayshore, Vital Air, Freedom Vending et tous nos généreux bénévoles, y compris ceux qui offrent des services spirituels.



## MÉDECINS TRAITANTS ET INFIRMIÈRES AUTORISÉES OU INFIRMIERS AUTORISÉS (CATÉGORIE SUPÉRIEURE)



Le résident ou son mandataire spécial peut retenir les services soit d'un médecin, soit d'une infirmière autorisée ou d'un infirmier autorisé de la catégorie supérieure pour fournir les services suivants :

- a. faire passer au résident un examen physique dès son admission et une fois par année par la suite et rédiger un rapport des résultats de l'examen;
- b. être présent régulièrement au foyer pour y fournir des services, notamment des évaluations;
- c. assurer la permanence après les heures normales de bureau et la permanence des services de garde.

### Programmes infirmiers spécialisés

En plus des soins exceptionnels fournis aux résidents tous les jours par l'équipe multidisciplinaire, le Golden Manor offre les programmes spécialisés ci-dessous.

#### **Programme de prévention des chutes et des blessures**



Au Golden Manor, nous considérons comme une chute tout changement de position involontaire qui fait que le résident se retrouve sur le plancher, le sol ou un autre niveau inférieur.

Sont considérées comme des chutes :

- les chutes avec témoin ou sans témoin;
- la chute d'un résident sur un matelas au sol;
- une chute qui résulte d'un coup violent ou d'un autre geste volontaire;
- une chute qui entraîne ou non une blessure.
  - S'entend d'une blessure tout traumatisme crânien confirmé ou soupçonné ou toute fracture, plaie, coupure, entaille, lacération ou contusion ou tout traumatisme résultant d'une chute qui requiert un transfert à l'hôpital, des points de suture ou des bandes Steri-Strips.

Le Programme de prévention des chutes et des blessures du Golden Manor est un programme multidisciplinaire qui a pour but de réduire l'incidence de chutes et de blessures dans le foyer. Bien que l'équipe reconnaisse qu'on ne peut pas prévenir toutes les chutes, elle met en valeur les démarches et les stratégies visant à promouvoir la sécurité, l'autonomie et la qualité de vie.



## **Programme de soins infirmiers de réadaptation et de rétablissement**

On entend par soins infirmiers de réadaptation et de rétablissement les interventions qui améliorent la capacité du résident de s'adapter à son environnement et de jouir de la plus grande autonomie possible dans un milieu sécuritaire. Exemples de soins :



- Exercices d'habillage et de soins du corps.
- Utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels pour manger sans aide.
- Programmes d'exercice quotidiens.
- Déplacement du résident en compagnie de proches aidants pour aller manger, aller aux toilettes ou aller chercher quelque chose à boire.
- Amélioration de la continence grâce au réentraînement de la vessie et à l'adoption d'habitudes pour aller aux toilettes.

Le Programme de soins infirmiers de réadaptation et de rétablissement est un programme multidisciplinaire qui a pour but d'améliorer ou de maintenir la capacité fonctionnelle ou la qualité de vie des résidents ainsi que de prévenir la détérioration de leur état.



## **Programme de gestion de la douleur**

Le Programme de gestion de la douleur du Golden Manor est conçu selon une approche multidisciplinaire qui offre aux résidents un degré optimal de confort, de dignité et de qualité de vie.

L'infirmière praticienne travaille avec les médecins pour faire en sorte qu'on fournisse dans notre foyer les bons services d'évaluation et de traitement de la douleur.

## **Programme de soins de la peau et des plaies**

Le Programme de soins de la peau et des plaies vise les objectifs ci-dessous.

- Identifier les résidents à risque de détérioration de la peau.
- Mettre en œuvre des stratégies visant à prévenir et à gérer les plaies de pression, à apaiser la douleur et à minimiser les infections.
- Réduire l'incidence générale des plaies de pression.
- Réduire les facteurs de risque qui contribuent à l'apparition de plaies de pression.
- Surveiller l'incidence et la gravité des plaies de pression.
- Promouvoir le maintien d'un degré optimal de capacité fonctionnelle, de confort et de qualité de vie.
- Surveiller et évaluer l'évolution de l'état de santé des résidents.



## **Programme de soins de la continence et de gestion intestinale**

Le Programme de soins de la continence et de gestion intestinale vise à faire en sorte que chaque patient ait accès aux services suivants :

- des traitements et des interventions, y compris des protocoles d'hydratation et de nutrition, servant à promouvoir la continence et à prévenir la constipation.
- les programmes d'élimination et de propreté (aller aux toilettes) nécessaires.
- des stratégies pour maximiser l'autonomie, le confort et la dignité des résidents, y compris l'accès à l'équipement, aux fournitures, aux dispositifs et aux accessoires et appareils fonctionnels nécessaires.

Chaque résident ayant des problèmes d'incontinence fait l'objet d'une évaluation qui sert à cerner les facteurs en cause, les tendances, le type d'incontinence et la possibilité de rétablir la fonction grâce à des interventions particulières.

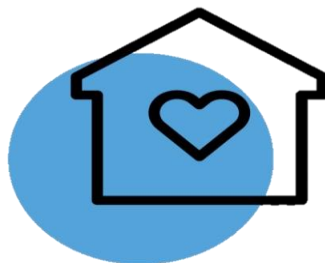
## **Programme de gestion des comportements et de soins aux personnes ayant un trouble neurocognitif**

« Comportements réactifs » est un terme utilisé pour décrire les façons dont les personnes qui ont un trouble neurocognitif ou d'autres maladies pourraient communiquer leur inconfort lié à un problème physique (p. ex. une infection), à l'environnement social (p. ex. l'ennui) ou à l'environnement physique (p. ex. éclairage ou bruit).

Au Golden Manor, nous nous faisons un devoir de répondre aux besoins des personnes qui manifestent des comportements réactifs. L'intensification d'un comportement réactif peut entraîner des altercations ainsi que des réactions nuisibles ou violentes. Voilà pourquoi un des aspects importants des soins aux résidents consiste à prévenir ou à minimiser les situations dans lesquelles un résident présente un comportement réactif.

L'équipe clinique utilise des outils, des évaluations et des protocoles standardisés :

- pour évaluer de manière objective les changements sur le plan cognitif;
- pour faire le suivi des tendances concernant les comportements réactifs;
- pour aider les proches aidants à comprendre les causes sous-jacentes des comportements réactifs;
- pour s'assurer d'utiliser une approche centrée sur la personne afin de répondre aux besoins des résidents.



## **Programme de recours minimal à la contention**

Au Golden Manor, nous mettons en valeur la philosophie de recours minimal à la contention afin de préserver la dignité des résidents. Notre équipe se fait un devoir de s'assurer que les résidents vivent dans un milieu sûr, sans contention. Nous reconnaissons le droit des résidents de vivre avec certains risques et de ne pas être retenus physiquement sauf dans de rares circonstances.

Le programme sert à faire en sorte qu'on utilise la moindre mesure de contention comme intervention une fois qu'on a jugé inefficaces toutes les autres interventions possibles.

L'équipe clinique utilise des évaluations et des protocoles standardisés :

- pour s'assurer qu'on a envisagé toutes les solutions de rechange possibles avant d'avoir recours à la contention (utiliser des dispositifs de sécurité comme des alarmes de coussin de chaise, participer à des programmes de marche pour réduire l'agitation, participer à des activités Montessori pour combler l'ennui ou la solitude, songer à installer le résident dans une chambre près du poste de soins infirmiers ou assurer une supervision individuelle);
- pour aider les proches aidants et les membres de la famille à comprendre les risques associés à la contention, par exemple : détérioration de la peau, constipation, infection des voies urinaires, agitation accrue, peur ou déclin physique et cognitif général;
- pour assurer, collectivement, l'évaluation continue de la contention si celle-ci s'impose, grâce à la documentation nécessaire, à la tenue de réunions mensuelles et à la planification des soins.

## **Programme de contrôle des infections**

Le Programme de contrôle des infections du Golden Manor est un programme interne exhaustif qui assure la conformité aux pratiques de contrôle des infections dans toutes les disciplines et dans tous les domaines de prestation de services.

Le Programme de contrôle des infections définit les éléments clés concernant :

- la surveillance des maladies et des infections;
- l'éducation du personnel, des résidents et des membres de leur famille;
- les directives médicales (p. ex. concernant la vaccination);
- les protocoles de prévention des infections (p. ex. hygiène des mains, élimination sécuritaire des objets pointus ou tranchants, précautions standard et dépistage);
- la prévention, le signalement et la gestion des éclosions;
- la préparation en matière de COVID-19.





Behavioural Supports Ontario

Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario

## **Programme Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario**

Ce programme a été mis sur pied pour améliorer les services de soins de santé destinés aux personnes âgées en Ontario qui présentent ou qui risquent de présenter des comportements réactifs ou des expressions personnelles associés aux troubles neurocognitifs, à des problèmes de santé mentale, à la consommation de substances ou à d'autres troubles neurologiques. Cette initiative assure un soutien aux proches aidants dans la communauté, dans le foyer de soins de longue durée et là où vivent la personne et ses proches aidants.

Au Golden Manor, la responsable du programme possède une expérience de travail et des compétences spécialisées. Au moyen d'outils comme « Piece of my Personhood », l'équipe du programme élabore un plan d'action qui permet de « s'adapter au comportement, plutôt que de le contrôler ».

*« Mon comportement ne dit pas tout sur ma personne. Découvrez la personne que j'étais et comprenez qui je suis. »*

## **Programme de nutrition et d'hydratation**

Le Programme de nutrition et d'hydratation a pour but d'améliorer ou de prévenir la détérioration de la capacité fonctionnelle et du bien-être des résidents au moyen d'une approche multidisciplinaire en matière de préparation et de service des repas. Grâce à ce programme, nous pouvons :

- répondre constamment aux besoins quotidiens de chaque résident en matière de nutrition et d'hydratation;
- planifier chaque repas et chaque collation de manière à nous assurer de fournir aux résidents suffisamment de liquides et d'éléments nutritifs;
- cerner, minimiser et gérer les risques associés aux services de nutrition, d'hydratation et de diététique;
- surveiller le poids de chaque résident et passer en revue l'apport en nourriture et en liquides pour maintenir l'intégrité de la peau.



# SERVICES DE SOUTIEN



## Programme d'entretien ménager



Le Programme d'entretien ménager assure la propreté et l'assainissement du foyer, des meubles et de l'équipement afin de prévenir la propagation d'infections. Le personnel d'entretien ménager respecte les procédures en place pour garder tous les endroits propres et il suit les protocoles établis en collaboration avec la coordonnatrice du contrôle des infections. Il incombe à l'équipe du Programme d'entretien ménager de s'assurer que l'équipement et les produits chimiques sont bien étiquetés et entreposés de manière sécuritaire loin des résidents.



## Programme de lessive

Le Programme de lessive existe pour que nous puissions répondre aux besoins des résidents et que ces derniers aient accès à du linge de maison et à des vêtements propres. Le personnel du Service de lessive recueille, trie, étiquette, lave et livre le linge de maison et les vêtements à chaque résident en temps opportun.



## Programme d'entretien



L'équipe du Programme d'entretien s'emploie à créer un milieu sécuritaire pour les résidents du foyer. Grâce à un entretien préventif rigoureux, à des vérifications et à la supervision de l'équipement, le personnel d'entretien veille à ce que le foyer, les meubles et l'équipement soient sûrs et demeurent en bon état. De plus, il s'efforce de maintenir une certaine cohérence quant aux types et aux styles de l'équipement et des meubles que le foyer achète et de fournir la formation nécessaire.



## Programme de diététique

Le Programme de diététique est géré par une diététiste avec l'aide de la coordonnatrice des services de nutrition. Le programme vise à mettre en place des procédures standard que le personnel doit suivre pour que les résidents aient des choix nutritionnels qui répondent à leurs besoins alimentaires.

L'équipe dresse les menus deux fois par année afin de les adapter aux besoins thérapeutiques des résidents et de modifier les textures au besoin. Les menus du jour et de la semaine sont affichés à l'extérieur de la salle à manger de chaque unité. Les résidents ont des choix de repas au déjeuner, au dîner et au souper. L'équipe offre des collations nutritives tous les jours selon les menus, les repas et l'heure des collations. Elle passe les menus en revue avec le conseil des résidents et le conseil des familles afin d'apporter les changements nécessaires au service des repas et d'assurer la satisfaction des résidents.

L'équipe du Programme de diététique respecte des pratiques exemplaires en ce qui a trait au service des repas, à la planification des repas et à la production d'aliments.

### Prendre des repas avec les résidents dans le foyer

Les membres de la famille qui veulent prendre un repas avec un résident peuvent se procurer un billet de repas au bureau principal au moins quatre heures avant le repas.

Au Golden Manor, afin de prévenir les maladies d'origine alimentaire ou la contamination, on manipule les aliments et les boissons de façon sécuritaire. Le personnel du Service de diététique ne peut donc pas entreposer de la nourriture provenant de l'extérieur. Si quelqu'un apporte un repas à un résident, il faut le servir au repas en question seulement.

Comme les résidents pourraient avoir des allergies alimentaires ou des restrictions alimentaires, ne leur offrez jamais de nourriture apportée de l'extérieur du foyer.



## Services aux résidents

Le Programme de services aux résidents propose un large éventail d'activités de loisirs et de divertissement. Nous encourageons également les résidents à continuer à faire partie des activités ou des clubs auxquels ils étaient associés avant de venir vivre au Golden Manor. Au foyer, il y a un programme quotidien d'activités. De plus, nous préparons un calendrier mensuel afin d'informer les résidents et les familles des activités prévues.



## Visites d'animaux de compagnie

Les interactions avec les animaux comportent des bienfaits d'ordre physique, mental et émotionnel. Les résidents peuvent bénéficier de l'affection que leur donne l'animal sans avoir à en prendre soin, ce qui répond aux besoins des résidents dans les installations où il est interdit de garder un animal. Nous encourageons les familles, les amis et les membres du personnel à continuer à apporter leur animal de compagnie au foyer pour égayer la journée des résidents. Nous adorons voir le visage des résidents s'illuminer quand un animal entre dans le foyer.



Conformément aux normes établies par le Ministère, nous sommes tenus de nous assurer que la vaccination de tous les animaux de compagnie qui entrent dans le foyer est à jour. Nous demandons donc aux familles et amis qui apportent leur animal de fournir une preuve de vaccination.

Si vous avez des questions à ce sujet ou si vous voulez fournir une copie du dossier de vaccination de votre animal, appelez le superviseur des Services de soutien au 705 360-2644, poste 4512.



## Programme de soins palliatifs/de fin de vie

Les soins palliatifs visent à améliorer la qualité de vie des résidents atteints d'une maladie terminale et celle de leur famille. Ils sont surtout axés sur l'évaluation et le traitement de la douleur (et d'autres symptômes) ainsi que sur la prestation d'un soutien psychologique et émotionnel. Autrement dit, le Programme de soins palliatifs a pour but d'assurer à la personne mourante un certain confort en faisant preuve d'un grand respect à son égard tout en maximisant la qualité de vie du résident, de la famille et des proches.

Éléments du Programme de soins palliatifs

- Évaluation qui convient (p. ex. échelle de performance pour patients en soins palliatifs et échelle de fragilité clinique)
- Planification préalable des soins et prise de décisions
- Éducation des résidents, du personnel et des familles sur les signes courants qui indiquent que la mort est imminente
- Gestion des symptômes
- Stratégies de communication en fin de vie
- Constatation du décès
- Soins de suivi



# RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

## PROCESSUS INTERNE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La rétroaction est un élément important de l'amélioration de la qualité des soins et des services. Nous encourageons donc les résidents et leurs représentants à nous faire part de plaintes, de préoccupations, de compliments et de recommandations pour nous aider à régler les problèmes et à continuer à améliorer les soins et les services que nous offrons.

Si vous avez une plainte ou une préoccupation...

1. Commencez par communiquer votre plainte ou préoccupation à la chef d'équipe (IAA) de l'unité. Cette dernière :
  - vous écoutera, fera preuve d'empathie et s'excusera;
  - réglera le problème si elle en est capable.
2. Si la chef d'équipe (IAA) n'est pas en mesure de régler votre plainte ou préoccupation, elle :
  - s'assurera d'en informer l'IA responsable ou le superviseur ou membre du personnel infirmier autorisé concerné.
    - Cette personne communiquera avec vous le prochain jour ouvrable.
3. Le superviseur concerné doit enquêter sur la plainte ou la préoccupation et prendre les mesures qui s'imposent selon la nature de la plainte. Mesures possibles :
  - Discuter avec le résident/membre de la famille en personne ou par téléphone.
  - Tenir une rencontre avec les membres du personnel en cause pour rédiger un plan d'action.
  - Organiser une réunion avec l'équipe et le résident/la famille pour résoudre la préoccupation.
  - Porter la plainte à l'attention du conseil des résidents et du conseil des familles pour tâcher de trouver une solution si la plainte ne vise pas un problème de santé d'un résident.
4. Si la plainte porte sur une allégation de préjudice ou de risque de préjudice à l'égard d'un résident ou de plusieurs résidents, l'enquête commencera immédiatement.
5. Si une plainte ne peut pas être résolue en moins de 24 heures, la personne ayant déposé la plainte recevra une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables. On l'informerá des mesures prises pour résoudre la plainte ou on l'avisera que l'administration du foyer estime que la plainte est non fondée et on lui expliquera les raisons de cette décision.
6. Dans le cas des plaintes sur lesquelles on ne peut pas enquêter et qu'on ne peut pas résoudre en 10 jours ouvrables, on enverra un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte et on précisera la date à laquelle l'auteur de la plainte peut raisonnablement s'attendre à une résolution.

## PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DU DIRECTEUR

Si le Golden Manor n'a pas traité votre plainte à votre entière satisfaction, vous pouvez communiquer avec certaines personnes au sein du ministère des Soins de longue durée.

### Téléphonez au Ministère

Ligne ACTION des Soins de longue durée  
1 866 434-0144  
Heures de service :  
De 8 h 30 à 19 h, 7 jours sur 7

### Écrivez au Ministère

Directeur  
Inspection des foyers de soins de longue durée  
Division des foyers de soins de longue durée  
Équipe centrale de réception, d'évaluation et de triage  
119, rue King O., 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7



## OBLIGATION DE FAIRE RAPPORT

Les membres d'une profession de la santé réglementée qui ont des motifs raisonnables de soupçonner qu'une des situations suivantes s'est produite ou pourrait se produire doivent immédiatement faire rapport au directeur nommé par le ministère des Soins de longue durée de ses soupçons et des renseignements sur lesquels ils sont fondés;

*Remarque : Les résidents et les familles ont le choix de faire rapport ou non, tandis que les membres d'une profession réglementée sont tenus par la loi de faire rapport. On s'attend aussi à ce que les autres membres du personnel et les bénévoles fassent de même.*

- a. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.
- b. Le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du Foyer ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.
- c. Un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.
- d. La mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident.
- e. La mauvaise utilisation ou le détournement de fonds octroyés à un titulaire de permis aux termes de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.



## PROTECTION DES DÉNONCIATEURS

*Dénonciateurs* : Personnes qui divulguent des renseignements au sujet d'une situation qui se produit dans une entreprise ou un organisme gouvernemental qu'elles considèrent comme étant nuisible à l'intérêt public. Elles peuvent dénoncer la situation aux autorités au sein de l'organisme, à des organismes externes ou aux médias.

*Protection*: La *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* protège contre les représailles toute personne qui divulgue des renseignements à un inspecteur ou au directeur du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ou qui fournit un témoignage ou une preuve dans le cadre d'une instance. C'est ce qu'on appelle la protection des « dénonciateurs ».

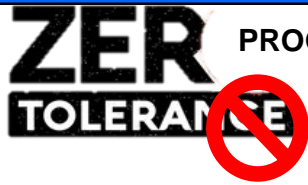
Plus précisément, cette protection stipule que le Golden Manor et son personnel ne doivent exercer de représailles contre quiconque, que ce soit en prenant une mesure quelconque ou en s'abstenant d'en prendre une, ni menacer de le faire du fait que quoi que ce soit a été divulgué à un inspecteur ou au directeur, notamment : i) l'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident; ii) le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du Foyer ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident; iii) un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident; iv) la mauvaise utilisation ou le

détournement de l'argent d'un résident; v) la mauvaise utilisation ou le détournement de fonds octroyés au Foyer; vi) le non-respect d'une exigence prévue par la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*; vii) toute autre question concernant les soins d'un résident fournis à un résident ou l'exploitation du Foyer et qui, de l'avis de la personne concernée devrait être signalée au directeur.

De plus, nulle personne qui a présenté ou qui pourrait présenter des témoignages et des preuves dans le cadre d'une instance, y compris une instance relative à l'exécution de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* ou des règlements connexes, ou d'une enquête tenue en vertu de la *Loi sur les coroners*, ne doit subir de représailles.

Le Golden Manor ou son personnel ne doit faire quoi que ce soit qui dissuade, vise à dissuader ou a l'effet de dissuader une personne à prendre une des mesures susmentionnées. De même, le Foyer (ou le titulaire de permis) ou son personnel ne doit faire quoi que ce soit pour encourager une personne à ne pas prendre une des mesures susmentionnées.

Dans le contexte de la protection des dénonciateurs, les mesures suivantes, entre autres, constituent des « représailles » : imposer une peine disciplinaire à un membre du personnel, congédier un membre du personnel, prendre des sanctions contre une personne ou intimider, contraindre ou harceler une personne. Un résident ne doit pas recevoir son congé du foyer, en être menacé ni faire l'objet, de quelque façon que ce soit, d'un traitement discriminatoire (p. ex. la modification ou l'interruption d'un service ou de soins qui sont fournis à un résident ou la menace d'une telle modification ou interruption) pour une des raisons susmentionnées, même si le résident ou une autre personne a agi avec l'intention de nuire ou de mauvaise foi. De plus, aucun membre de la famille ou mandataire spécial d'un résident ni aucune personne qui a de l'importance pour ce dernier doit être menacé de la possibilité qu'une de ces mesures soit prise contre le résident.



## PROGRAMME DE TOLÉRANCE ZÉRO EN MATIÈRE DE MAUVAIS TRAITEMENTS ET DE NÉGLIGENCE ENVERS LES RÉSIDENTS

Le Golden Manor se fait un devoir d'offrir un milieu sécuritaire où tous les résidents sont traités avec dignité et respect et protégés en tout temps contre toutes les formes de mauvais traitements et de négligence.

Le Golden Manor a une politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements. Aucune forme de mauvais traitements infligés délibérément ou par négligence par une personne qui interagit avec les résidents ne sera tolérée.

La prévention des mauvais traitements et de la négligence est un élément essentiel de la politique visant à promouvoir la tolérance zéro.

Tous les foyers doivent mettre en œuvre un programme global de tolérance zéro qui comprend des mesures pour :

- prévenir et détecter les cas présumés de mauvais traitements ou de négligence envers des résidents, et y répondre immédiatement;
- promouvoir l'obligation de faire rapport en temps opportun, à l'interne et à l'externe, dans les cas susmentionnés et de divulguer entièrement l'information qui en découle.
- enquêter rapidement et minutieusement sur tous les cas soupçonnés ou signalés d'une manière juste et transparente;
- cerner et traiter les causes fondamentales au moyen de méthodes et d'outils d'amélioration de la qualité ainsi que de stratégies interdisciplinaires de planification des soins;
- communiquer avec les résidents, les familles, les témoins, les dénonciateurs et d'autres personnes au cours du processus et les appuyer;
- surveiller, évaluer et améliorer le programme continuellement.

Figurent parmi les formes de mauvais traitements ceux d'ordre verbal, affectif, physique ou sexuel ainsi que l'exploitation financière.

On entend par négligence le défaut de fournir à un résident le traitement, les soins, les services ou l'aide nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être, ainsi qu'une inaction ou une tendance à l'inaction qui compromet la santé ou la sécurité d'un ou de plusieurs résidents.

Nous encourageons toutes les personnes, notamment les employés, les médecins, les résidents, les étudiants, les travailleurs contractuels et les bénévoles, à signaler les cas de non-respect des politiques, des procédures du Foyer et des mesures législatives qui régissent le Foyer. Consultez la politique sur la protection des dénonciateurs.

Nous communiquerons abondamment les politiques visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents et les afficherons dans le foyer. Elles seront bien visibles et lisibles pour tous les résidents, membres du personnel et visiteurs.

Cette politique vise les membres du personnel, les employés d'autres organismes ou travailleurs contractuels, les étudiants, les bénévoles, les familles, les visiteurs, les membres du conseil d'administration et toutes les autres personnes qui participent aux soins des résidents ou au fonctionnement sécuritaire du foyer.

## **TOLÉRANCE ZÉRO EN MATIÈRE DE MAUVAIS TRAITEMENTS ET DE NÉGLIGENCE ENVERS LES RÉSIDENTS : RÉPONSE ET RAPPORT**

Le Golden Manor a une politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements. Aucune forme de mauvais traitements infligés délibérément ou par négligence par une personne qui interagit avec les résidents ne sera tolérée.

Tous les membres du personnel sont tenus de protéger les droits de chaque résident confié à leurs soins.

Tous les membres du personnel ou autres personnes affiliées au Golden Manor ont l'obligation de faire rapport concernant toute forme de mauvais traitements potentiels, soupçonnés ou observés, y compris les soupçons de mauvais traitements infligés à un résident à l'extérieur du foyer. Le défaut de faire rapport laisse entendre que l'activité est tolérée. Par conséquent, la personne qui omet de faire rapport risque de subir les mêmes sanctions disciplinaires que l'auteur des mauvais traitements.

## **TOLÉRANCE ZÉRO EN MATIÈRE DE MAUVAIS TRAITEMENTS ET DE NÉGLIGENCE ENVERS LES RÉSIDENTS : ENQUÊTE ET CONSÉQUENCES**

Tous les incidents de mauvais traitements ou de négligence signalés feront rapidement l'objet d'une enquête objective et approfondie.

Durant l'enquête, les membres du personnel rassureront et soutiendront le résident et communiqueront régulièrement avec la famille/le procureur au soin de la personne/le mandataire spécial et les autres parties prenantes pertinentes.

À la conclusion de l'enquête, selon les faits recueillis, nous déterminerons la meilleure approche à adopter pour prévenir d'autres incidents de mauvais traitements ou de négligence.

Un membre du personnel qui inflige des mauvais traitements à un résident ou qui fait preuve de négligence envers un résident, qui ne signale pas en temps opportun un cas de mauvais traitement ou de négligence ou qui intimide, contraint dissuade ou empêche autrement une personne de faire rapport se verra imposer des mesures correctives. Selon les circonstances et les renseignements recueillis durant l'enquête, il pourrait s'agir d'une des mesures correctives suivantes : nouvelle formation, avertissement verbal, avertissement écrit, suspension ou congédiement.

Si un membre du personnel ayant infligé des mauvais traitements ou fait preuve de négligence est inscrit à une association ou à un ordre professionnel, son cas sera signalé à son ordre ou à son association.

Les bénévoles, les étudiants et les fournisseurs de services contractuels qui infligent des mauvais traitements ou font preuve de négligence se verront imposer des mesures correctives pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat de service ou de l'entente de bénévolat. En ce qui concerne les personnes qui sont membres d'une profession de la santé réglementée, leur cas sera signalé à leurs organes de réglementation respectifs.

Les membres de la famille ou les visiteurs qui infligent des mauvais traitements envers un résident ou qui font preuve de négligence envers un résident se verront imposer des mesures correctives. On pourrait les bannir du foyer ou tenter une poursuite en justice contre eux.

Dans le cas des résidents qui infligent des mauvais traitements, on pourrait les changer de chambre, les transférer à l'hôpital ou à un établissement de soins spécialisés ou les renvoyer du foyer moyennant l'autorisation requise s'il y a lieu.

S'il y a des motifs raisonnables de croire qu'un acte criminel a été commis, la police en sera informée.

Les résultats de l'enquête seront communiqués aux parties prenantes clés, notamment les résidents, les familles, les membres du personnel et les organes de réglementation pertinents, et serviront à l'amélioration de la qualité. Pour avoir plus de détail, consultez les politiques visant le programme de tolérance zéro et les dénonciations. Si c'est le mandataire spécial du résident qu'on soupçonne d'avoir infligé de mauvais traitements, le Foyer s'assurera de le préciser dans les rapports faits à la police ou aux autorités externes. Le Foyer n'est pas tenu de communiquer les résultats de l'enquête au mandataire spécial.

Cette politique vise les membres du personnel, les employés d'autres organismes ou travailleurs contractuels, les étudiants, les bénévoles, les familles, les visiteurs, les membres du conseil d'administration et toutes les autres personnes qui participent aux soins des résidents ou au fonctionnement sécuritaire du foyer.

La politique et les procédures énoncées dans les présentes sont assujettis aux mesures législatives applicables et aux conventions collectives.

## AUTRES POLITIQUES

Le Golden Manor a en place un certain nombre de politiques qui servent à cerner et à réduire le risque de blessure chez les résidents et les membres du personnel.

La **politique visant le soulèvement et le transfert sécuritaires** vise à prévenir les blessures chez les résidents durant les transferts ainsi que les blessures au dos chez les membres du personnel. Si un résident ne peut pas supporter son poids, tous les soulèvements doivent être faits par deux membres du personnel au moyen d'un lève-personne mécanique. Les mesures législatives régissant la santé et la sécurité au travail ont préséance sur toutes les autres mesures législatives. Il est primordial d'assurer la sécurité du personnel et de prévenir les accidents du travail lorsqu'on prend soin des résidents.



La **politique visant le tabagisme sécuritaire** a pour but de prévenir les brûlures et les incendies. Les résidents qui fument doivent pouvoir le faire sans aide et de manière sécuritaire dans les zones fumeurs seulement. Si, au moment de l'évaluation, on détermine que le résident ne peut pas fumer sans risque, on lui permettra de fumer seulement en présence d'un membre de la famille.

## CONSEILS DE SÉCURITÉ DESTINÉS AUX FAMILLES ET AUX AMIS

Nous vous souhaitons la bienvenue au Golden Manor. Afin que vos visites chez nous soient agréables et sécuritaires, nous vous offrons les conseils de sécurité ci-dessous.

- ❖ **Alarmes de portes** : Toutes les portes extérieures sont dotées d'une alarme. Le code figure sur tous les claviers. **CHAQUE FOIS** que vous sortez, assurez-vous qu'aucun résident ne vous suit dehors. En cas de doute, demandez de l'aide.
- ❖ **Système WanderGuard** : L'alarme se déclenchera si un résident qui porte un dispositif WanderGuard s'approche d'une porte. Si vous entendez l'alarme, attendez de recevoir de l'aide. Un membre du personnel vous aidera à éloigner le résident de la porte et à réinitialiser l'alarme. Vous pourrez ensuite sortir de l'immeuble en toute sécurité.
- ❖ **Ascenseurs** : Les ascenseurs se trouvent du côté est et ouest de l'immeuble. Si un ascenseur tombe en panne, ne vous alarmez pas. Utilisez le téléphone qui s'y trouve pour demander de l'aide.
- ❖ **Avertisseur d'incendie/d'évacuation** : En cas d'incendie ou d'évacuation, suivez les consignes du personnel. Une fois par mois, pendant chaque quart, nous réalisons des exercices d'évacuation en cas d'incendie; cependant, il ne faut jamais supposer qu'il s'agit d'un exercice. Les membres du personnel connaissent la procédure et s'assureront que tout le monde est en sécurité. Dégagez tous les couloirs, car les serrures magnétiques de toutes les portes coupe-feu se déclencheront et les portes se fermeront. Ne vous alarmez pas si vous entendez les portes se fermer; il s'agit d'une mesure de précaution.
- ❖ **Autres renseignements importants concernant la sécurité**
  - Si vous ne vous sentez pas bien, ne rendez pas visite à un résident. Durant une éclosion, renseignez-vous auprès du personnel infirmier au sujet des mesures de contrôle des infections en place.
  - Utilisez toujours du désinfectant pour les mains à votre arrivée et à votre départ. Vous trouverez du désinfectant un peu partout dans le foyer.
  - Il est essentiel de bien se laver les mains afin de protéger les résidents, les visiteurs et les membres du personnel. Nous encourageons tout le monde à suivre les instructions affichées dans les toilettes publiques.
  - Ne transférez pas les résidents sans demander l'aide du personnel. Si un résident fait une chute, ne le relevez PAS. Informez-en plutôt un des membres du personnel infirmier, qui évaluera la situation avant d'aider le résident à se relever. Le Golden Manor a une politique qui interdit à toute personne de lever les patients.
  - Si vous remarquez un danger, dites-le à un membre du personnel. Durant l'hiver, tâchez d'enlever toute la neige de vos souliers ou vos bottes.





## ÉVALUATION DES SERVICES

Les sondages annuels sur la satisfaction des résidents et des familles nous permettent d'évaluer les services offerts au Golden Manor. Les résultats des sondages sont présentés au conseil des familles et au conseil des résidents aux fins d'examen et de formulation de recommandations.



### CONSEIL DES RÉSIDENTS

Le conseil des résidents encourage les échanges d'idées, de recommandations et de préoccupations concernant tous les aspects des activités et des soins offerts dans le foyer en favorisant la communication continue entre les résidents et le Golden Manor.

Celui-ci a mis sur pied un conseil des résidents; seuls les résidents du Golden Manor peuvent en faire partie. La coordonnatrice de l'assurance de la qualité, de la gestion des risques et de l'expérience des résidents assure la liaison entre le conseil des résidents et le Golden Manor et donne suite à toutes les préoccupations et recommandations.

Si vous voulez d'autres renseignements sur le conseil des résidents et sur son rôle, communiquez avec la coordonnatrice de l'assurance de la qualité, de la gestion des risques et de l'expérience des résidents au 705 360-2644, poste 4504.

### CONSEIL DES FAMILLES



Le conseil des familles a pour but d'améliorer la qualité de vie et la qualité des soins de tous les résidents en mettant en valeur la création d'un milieu qui favorise la sensibilité, la bienveillance et le soutien entre les proches et les membres de la famille des résidents et les membres du personnel du

Golden Manor. Le conseil des familles est un moyen que peuvent utiliser les membres de la famille, les proches et les autres personnes qui jouent un rôle important dans la vie des résidents pour défendre les droits et intérêts de tous les résidents et pour faire part de leurs préoccupations et recommandations au personnel du Golden Manor.

Au Golden Manor, nous offrons au conseil un lieu où tenir ses réunions, collaborons aux activités du conseil et répondons à ses préoccupations. La coordonnatrice de l'assurance de la qualité, de la gestion des risques et de l'expérience des résidents assure la liaison entre le conseil des familles et le Golden Manor et donne suite à toutes les préoccupations et recommandations.

Si vous voulez d'autres renseignements sur le conseil des familles et son rôle, communiquez avec la personne qui préside le conseil des familles au [timmins.gmfamilycouncil@gmail.com](mailto:timmins.gmfamilycouncil@gmail.com) ou avec la coordonnatrice de l'assurance de la qualité, de la gestion des risques et de l'expérience des résidents au 705 360-2644, poste 4504.

## DÉCLARATION DES DROITS DES RÉSIDENTS

En 1987, le ministère de la Santé de l'Ontario a instauré la Déclaration des droits des résidents de maisons de soins infirmiers en Ontario. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée doit veiller au plein respect et à la promotion des droits des résidents.

La Déclaration des droits, en français et en anglais, est affichée bien en vue un peu partout dans le foyer. Chaque résident en reçoit une copie lors de l'admission. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée doit veiller au plein respect et à la promotion des droits des résidents suivants :

### **Droit d'être traité avec respect**

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité, de sa valeur et de son individualité, sans égard à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité sexuelle, à l'expression de l'identité sexuelle, à l'âge, à l'état matrimonial, à l'état familial ou à un handicap.
2. Le résident a droit au respect de son mode de vie et de ses choix.
3. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décision.

### **Droit à la protection contre les mauvais traitements et la négligence**

4. Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements.
5. Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel.

### **Droit à une qualité de vie optimale**

6. Le résident a le droit de communiquer avec quiconque de manière confidentielle, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter quiconque en privé et sans entrave.
7. Le résident a le droit de se lier d'amitié et d'entretenir des relations avec qui que ce soit et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée.
8. Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement convenable est disponible.
9. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité.
10. Le résident a le droit de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins.
11. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre.
12. Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air à moins que la configuration des lieux ne rende la chose impossible.



13. Le résident a le droit de garder et d'exposer dans sa chambre des effets, des images et du mobilier personnels, du moment qu'il respecte les exigences en matière de sécurité et les droits des autres résidents.
14. Le résident a le droit de gérer lui-même ses affaires financières, à moins qu'il n'ait pas la capacité juridique de le faire.
15. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques.

### **Droit à des soins de qualité et à l'autodétermination**

16. Le résident a le droit d'être convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins.
17. Le résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit.
18. Le résident a le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.
19. Le résident a le droit :
  - i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en œuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins;
  - ii. de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision;
  - iii. de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission ou son transfert à un foyer de soins de longue durée ou à une unité de sécurité ou sa mise en congé du foyer ou de l'unité, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions;
  - iv. de voir respecter, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à celle-ci.
20. Le résident a droit à un soutien continu et sûr de la part de ses fournisseurs de soins afin de soutenir son bien-être physique, mental, social et affectif et sa qualité de vie. Il a aussi droit à de l'aide pour communiquer avec un fournisseur de soins ou une autre personne qui l'aidera à combler ses besoins.
21. Le résident a droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille ou une autre personne qui a de l'importance pour lui assiste aux rencontres avec le titulaire de permis ou le personnel du foyer.
22. Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et prévenir immédiatement s'il est transféré ou hospitalisé.

23. Le résident a le droit de recevoir des soins et de l'aide favorisant son autonomie qui sont fondés sur une philosophie axée sur les soins de rétablissement, de façon à maximiser le plus possible son autonomie.
24. Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans les circonstances restreintes et sous réserve des exigences prévues par la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.
25. Le résident a le droit de recevoir des soins et des services fondés sur une philosophie de soins palliatifs.
26. Le résident moribond ou très malade a droit à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24.

### **Droit d'être informé, de participer et de porter plainte**

27. Le résident a le droit d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique qui influe sur les services qui lui sont fournis ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte.
28. Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents.
29. Le résident a le droit de faire part de sujets de préoccupation ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et aux organismes suivants, et ce, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles, que ce soit le résident ou qui que ce soit d'autre qui en fasse l'objet :
  - i. le conseil des résidents,
  - ii. le conseil des familles,
  - iii. le titulaire de permis et, s'il est une personne morale, ses administrateurs et dirigeants et, dans le cas d'un foyer approuvé aux termes de la partie VIII de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, les membres du comité de gestion du foyer visé à l'article 132 ou du conseil de gestion du foyer visé à l'article 125 ou 129 de cette loi,
  - iv. les membres du personnel,
  - v. les représentants du gouvernement,
  - vi. toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.

## PIÈCES JOINTES

### 1. COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÉDUCTION DE TARIF

#### **COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÉDUCTION DE TARIF**

Ce document renferme les renseignements nécessaires pour préparer une demande de réduction de tarif ainsi que la marche à suivre pour remplir la demande. Le document comporte trois sections.

1. La première section donne un aperçu des documents qu'il vous faut pour présenter une demande de réduction de tarif.
2. Dans la deuxième section, vous trouverez les lignes directrices qui vous aideront à déterminer lequel des formulaires de demande à remplir. Il y a quatre types de formulaires.
3. La troisième section fournit des renseignements sur les formulaires à remplir ainsi que des instructions concernant les sections du formulaire qui suscitent habituellement le plus de questions.

#### 1. QUELS DOCUMENTS ME FAUT-IL?



Vous devez vous assurer d'avoir tous les documents complémentaires requis. En règle générale, tous les résidents doivent fournir un avis de cotisation, que vous aurez reçu après le dépôt de votre déclaration de revenus de l'année précédente. **Par exemple, si vous présentez une demande après le 1<sup>er</sup> juillet 2023, vous devez fournir un avis de cotisation pour 2022. Si vous avez été admis au foyer de soins de longue durée au cours des 12 derniers mois et que vous n'avez pas d'avis de cotisation pour l'année précédente, vous pouvez fournir d'autres documents complémentaires.**

Quels documents me faut-il concernant les prestations que je reçois?

*Résidents qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Supplément de revenu garanti (SRG)*

Si votre avis de cotisation de 2022 comprend vos prestations de SV et de SRG ainsi que toutes les autres sources de revenus auxquelles vous avez droit, vous n'avez pas à fournir d'autres documents.

Si vous avez commencé à recevoir les prestations de SV et de SRG récemment et qu'elles ne sont pas incluses dans votre avis de cotisation de 2022, vous devrez alors fournir une copie de la « Lettre de taux de Service Canada », parfois appelé « Avis de droit aux prestations ». Cette lettre précise le taux des prestations et la date à laquelle vous avez commencé à les recevoir.

- Pour obtenir une copie de la « Lettre de taux/Avis de droit aux prestations », appelez Service Canada au 1 800 277-2914 ou au 1 800-255-4786 (ATS).

- Si vous avez besoin d'une copie de votre avis de cotisation, appelez l'Agence de revenu du Canada au 1 800 959-8281 ou au 1 800 665-0354 (ATS).

*Résidents qui reçoivent des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)*

Vous n'êtes pas tenus de fournir un avis de cotisation.

Si vous recevez des prestations du POSPH, vous pouvez fournir votre état du revenu comme preuve de revenu.

Si vous avez présenté une demande de prestations du POSPH et que vous n'avez pas encore reçu la lettre d'avis de décision, vous devrez fournir votre numéro d'identification du POSPH. Pour obtenir ce numéro, il vous faudra appeler le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour connaître le numéro de téléphone de votre bureau régional. Vous devrez fournir à ce bureau votre numéro d'assurance sociale ou votre numéro de carte Santé afin qu'on puisse répondre à votre demande. Appelez le système de réponse vocale du Ministère au 1 800 808-2268, et composez le « 0 ». Vous pouvez demander qu'on vous fournisse le numéro de votre bureau régional.

### **Dans quelle situation dois-je fournir un « Imprimé-Option-C »?**

L'« Imprimé-Option-C » est un relevé ligne par ligne des renseignements financiers fournis à l'Agence de revenu du Canada dans la déclaration de revenus. Certains résidents pourraient être tenus de fournir une copie de leur « Imprimé-Option-C ». Vous devez fournir votre « Imprimé-Option-C » seulement dans les situations ci-dessous.

- Vous receviez des prestations en 2022 lorsque vous aviez 64 ans qui ont depuis été remplacées par de nouvelles prestations parce que vous avez eu 65 ans. L'« Imprimé-Option-C » confirme le montant net des nouvelles prestations.
- Vous demandez d'exclure certains revenus inclus dans votre avis de cotisation de 2022 (p. ex. retrait d'un REER, Prestation universelle pour la garde d'enfants, Régime enregistré d'épargne-invalidité, cessation de revenu d'emploi, revenu de pension fractionnée, revenu de FERR ou de FRV).
- Vous recevez des paiements de pension alimentaire.

On explique clairement dans le formulaire de demande les situations où il faut fournir un « Imprimé-Option-C ». À côté de chaque ligne figure le document complémentaire à fournir pour la source de revenus indiquée.

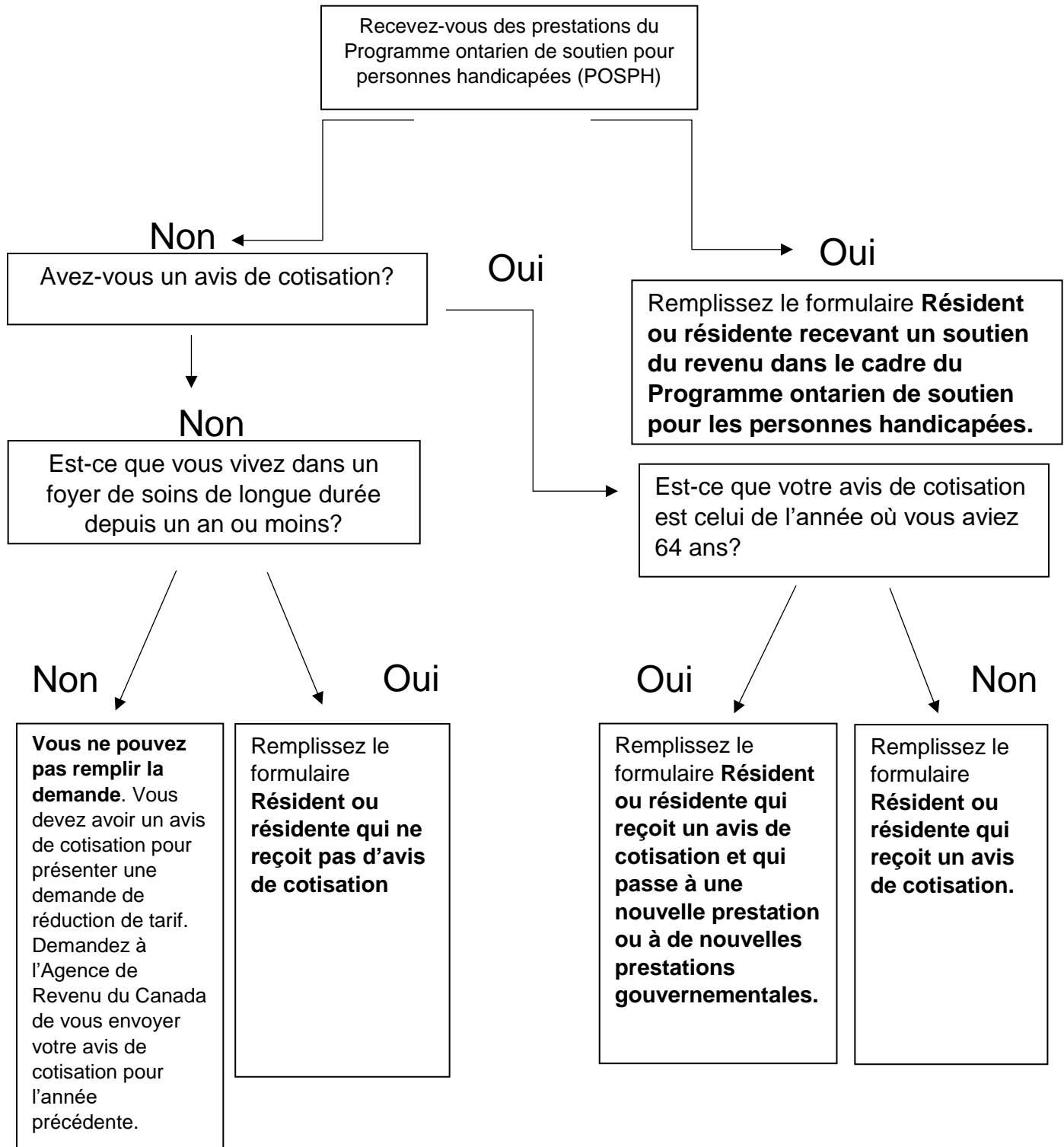
\*Si vous avez besoin d'une copie de votre Imprimé-Option-C, appelez l'Agence de revenu du Canada au 1 800 665-0354. Pour pouvoir répondre à votre demande, on vous demandera de fournir votre numéro d'assurance sociale, votre nom, votre date de naissance et quelques renseignements concernant votre déclaration de revenus.

## **2. QUEL FORMULAIRE DE DEMANDE DOIS-JE REMPLIR?**

Il y a quatre types de formulaires de demande de réduction du tarif d'hébergement. Le personnel de votre foyer de soins de longue durée vous fournira une copie du formulaire qu'il vous faut. Il remplira le formulaire ou vous aidera à le faire.

Consultez le guide de sélection du formulaire de demande de réduction de tarif d'hébergement à la page suivante pour vous aider à déterminer quel formulaire vous devez télécharger et imprimer.

## GUIDE DE SÉLECTION DU FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DE TARIF D'HÉBERGEMENT



### **3. COMMENT REMPLIR LE FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÉDUCTION DU TARIF D'HÉBERGEMENT?**

Il y a quatre sections du formulaire qui suscitent le plus souvent de questions. Consultez les éclaircissements fournis ci-dessous concernant la partie A (questions 1 et 3), la partie D et la partie E. Si vous avez d'autres questions en ce qui a trait au formulaire, communiquez avec le personnel du bureau de votre foyer de soins de longue durée pour obtenir de l'aide.

Après avoir rempli le formulaire, donnez-le au personnel du foyer de soins de longue durée. Il vérifiera les renseignements fournis à partir des documents complémentaires et saisira ces renseignements dans le Système amélioré d'information pour la réduction de tarifs. Il s'agit d'un outil qui calcule votre tarif réduit en fonction du revenu déclaré. L'outil produit une lettre standard qui précise le tarif réduit; le foyer de soins de longue durée vous remettra cette lettre.

## TERMES ET DÉFINITIONS CLÉS

Pour remplir le formulaire, vous devez connaître et comprendre les termes suivants et leur définition.

Sécurité de la vieillesse	La pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) est la rente mensuelle accordée aux Canadiens et Canadiennes admissibles de plus de 65 ans qui ont résidé au Canada pendant au moins 10 ans.
Supplément de revenu garanti	Le SRG procure un revenu mensuel supplémentaire aux personnes âgées admissibles à faible revenu qui vivent au Canada et qui reçoivent déjà la SV.
Régime de revenu annuel garanti	Le Régime de revenu annuel garanti (RRAG) offre une prestation mensuelle aux personnes âgées à faible revenu de l'Ontario. Les paiements du RRAG s'ajoutent à la prestation de la SV et au SRG.
Année de l'avis de cotisation	L'avis de cotisation est un relevé de votre déclaration de revenus de la dernière année d'imposition. La ligne 23600 de l'avis de cotisation indique le revenu net d'un résident tel qu'il est défini par l'Agence de revenu du Canada pour l'année précédente et est un élément clé du calcul du tarif réduit.
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) offre une aide financière aux personnes handicapées pour couvrir les frais de subsistance comme ceux liés à la nourriture et au logement. Si vous avez moins de 65 ans et que vous y êtes admissible, vous devez présenter une demande.
Imprimé-Option-C	L'Imprimé Option-C est un relevé ligne par ligne des renseignements financiers fournis et confirmés par l'Agence de revenu du Canada au moyen de l'avis de cotisation.
Revenu forfaitaire	Un revenu forfaitaire est un paiement ponctuel fait au résident. Il pourrait s'agir d'un paiement unique.



## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Si vous recevez la prestation de la SV et que vous avez un conjoint ou une conjointe, mais que vous ne résidez pas dans la même chambre que votre conjoint ou conjointe dans un foyer de soins de longue durée, vous pourriez augmenter le montant de votre prestation de la SV en présentant une demande de séparation involontaire.
- « Séparation involontaire » est une expression utilisée uniquement pour indiquer que, par suite de circonstances indépendantes de leur volonté, des couples mariés sont tenus de vivre séparés. Cette situation n'a pas d'incidence sur votre état matrimonial – elle ne sert qu'à séparer vos finances aux fins de calcul du montant des prestations de la SV et du SGR.
- Si vous avez déjà fait une demande de séparation involontaire à Service Canada ou si vous avez déjà reçu une lettre d'approbation de Service Canada, répondez « Oui » sur le formulaire de demande de réduction de tarif d'hébergement. Si n'avez PAS fait de demande de séparation involontaire, répondez « Non »,
- Pour être admissibles à une réduction de tarif, les résidents doivent utiliser tous les revenus disponibles en présentant une demande de prestations fédérales et provinciales auxquelles ils pourraient être admissibles.
- Les résidents à faible revenu qui reçoivent la prestation de la SV peuvent aussi présenter une demande de SGR et de prestations du RRAG.