

# *La Seigneurie*



*Habitation pour personnes âgées autonomes*

*Un phare pour votre confort*

# Entreprise

Choisir la Seigneurie, c'est s'assurer un service chaleureux de qualité.

Avec vue sur la mer, les logements sont faciles d'accès, même en fauteuil roulant.

La Seigneurie offre un milieu de vie calme et sécuritaire, près des services du centre-ville, en plus d'être reconnue régionalement.

Choisir la Seigneurie, c'est se choisir.

Érigée depuis juillet 2004, elle est gérée par un conseil d'administration constitué de 7 bénévoles, dont 2 sont choisis par vous. L'objectif est d'offrir les meilleurs services possibles.

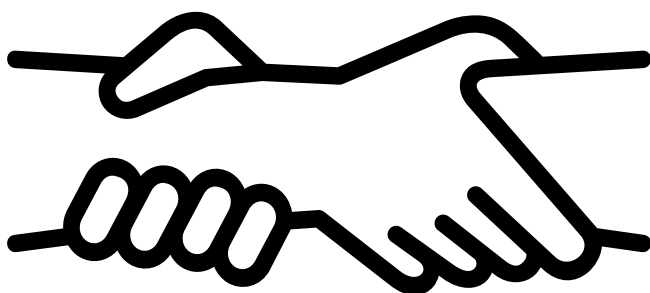
## Mission

L'organisme a pour mission d'offrir des logements et un service de qualité aux aînés autonomes.



## Valeurs

Le bénévolat est une des grandes valeurs de la Seigneurie. Suivit de l'entraide "Se soutenir entre nous", les résidents autonomes sont encouragés à apporter leur aide aux autres résidents qui éprouvent plus de difficultés.



## **Services et coûts**

- Une buanderie commune est disponible gratuitement à chaque étage
- Un salon de coiffure est disponible dans l'édifice, afin de vous éviter de sortir, au frais du locataire
- Une salle à manger, salon communautaire, balcons, gazébo et balançoire sont disponibles pour les rassemblements et/ou la visite
- Les dîners et les soupers, dont le menu varie et qui respecte le Guide alimentaire canadien, sont offerts à la salle à manger
- Service de base pour le téléphone
- Quelques espaces de stationnements de disponibles
- Des activités sont organisées fréquemment, afin de divertir les résidents



### **Coût mensuel du loyer obligatoire**

- Loyer : entre 666\$ et 914\$
- Service de base : 525\$
- Repas par personne : 450\$

**Coût sujet à changement le 1er juillet de chaque année**

## Infos supplémentaires

### Conditions et limites d'accueil :

- La personne doit être autonome : déplacement seule, participer aux activités sociales, etc.
- Personne à mobilité réduite acceptée (fauteuil roulant)
- Personne à risque d'errance non acceptée
- Nous pouvons évaluer le niveau d'autonomie de l'aîné
- Une personne présentant des troubles cognitifs nécessitant une surveillance constante ne peut être accueillie, sauf si un tiers assure cette surveillance constante.
- Le Seigneurie ne fournit pas d'aucune manière un ou des médicaments à un résident
- Le résident a le droit de choisir le professionnel de son choix duquel il désire recevoir des services de santé ou services sociaux
- Les volontés du résident seront respectées s'il a exprimé son désir de ne pas être réanimé à condition que le formulaire soit signé par le médecin de famille
- La Seigneurie n'offre pas de service d'assistance personnelle et de soins infirmiers

### Programmes d'aide :

- Le programme de supplément au loyer (PSL)  
(applicable dans certains cas)
- Le crédit d'impôt pour le maintien à domicile  
subventionne certains services offerts



# **DOCUMENT D'INFORMATION**

Résidence pour personnes âgées. Notre mission est d'offrir aux personnes âgées un milieu de vie familial, sécuritaire et favorisant le maintien de l'autonomie des personnes.

Le coût du loyer mensuel comprend les services de base suivants offerts par notre résidence:

- Logement complet d'une chambre à coucher (27) et 2 chambres à coucher (1)
- Mécanisme d'appel à l'aide dans la chambre et la salle de bain
- Services de loisirs et d'animation par un comité d'activités sociales

**Le coût des services optionnels offerts par la résidence sont :**

- Services d'assistance aux réclamations prévus dans les programmes gouvernementaux d'aide financière (exemple : crédit d'impôt pour maintien à domicile. Optionnel au bail.

Coiffure : Payable à la coiffeuse

## **Conditions d'accueil et limites**

- La résidence peut accueillir les personnes en fauteuil roulant
- La résidence est entièrement pour non-fumeur

## **Procédure de gestion des plaintes**

Notre résidence a adopté une procédure de gestion des plaintes. Cette procédure est jointe dans le présent document et est remise à chaque résident, ainsi qu'à un membre de leur famille

## **Conditions d'accueillir et les limites**

Notre résidence a adopté un code d'éthique qui énonce les pratiques et les conditions attendues du personnel envers les résidents et des résidents envers les employés. De plus, il énonce également les obligations des résidents. Notre code d'éthique est joint dans le présent document.

Chaque personne habitant la résidence ou qui y travaille a l'obligation d'adhérer au code d'éthique..

## Les règles de fonctionnement de la résidence

- Respecter les heures de repas suivantes :
  - Dîner : 11h45 à 13h
  - Souper : 16h45 à 18h
- Aviser la personne responsable lorsque vous quittez la résidence
- Afin de respecter le repos de chacun, les résidents doivent cesser le bruit entre 22h et 7h
- Les invités peuvent être accueillis au salon ou dans le logement des résidents
- Respecter l'environnement sans fumée (ou fumer à l'extérieur de la résidence à plus de 9 mètres)



# LA PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES



Toute personne peut directement formuler une plainte à l'agence de la santé et des services sociaux de son territoire, en s'adressant au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

En vertu du premier paragraphe de l'article 60 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSS) (L.R.Q, c. S-4.2) :  
“1 - Peut directement formuler une plainte à l'agence : toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visé à l'article 454 ou dans une résidence pour personnes âgées visée à l'article 346.0.1, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence.”

Le respect des droits des résidents est indispensable à une offre de services de qualité. En ce sens, la finalité du régime d'examen des plaintes vise l'amélioration de la qualité des services offerts et le mieux-être de toutes les personnes qui, un jour, en auront besoin.

## **Vous avez des droits**

En rappelant que le respect et la reconnaissance des droits des résidents doivent inspirer les gestes faits à leur endroit et que le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins, le code d'éthique doit permettre aux résidents et à leur représentant de porter plainte.

## **En cas d'insatisfaction**

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant peut formuler une plainte relative aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir.

Le résident peut, en premier lieu, signifier son insatisfaction à l'exploitant et tenter de convenir d'un règlement.

Dans le domaine de la santé et des services sociaux, les objectifs visés par le régime d'examen des plaintes sont de fournir aux plaignants un interlocuteur valable et crédible, pour répondre rapidement à leur motifs d'insatisfaction et, enfin, les tenir informés du suivi de leur plainte, quelles que soient les conclusions.

## **À qui s'adresser**

Nommé par le conseil d'administration de l'agence de la santé et des services sociaux, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services examine les plaintes des personnes habitant une résidence pour personnes âgées.

### **Informations nécessaires pour porter plainte**

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services a comme mandat de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et les services offerts par la RPA ou qu'il aurait dû recevoir de la RPA. Il traite aussi les situations de maltraitance. Les services du commissariat sont gratuits et confidentiels.

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou collabore à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de faire un signalement ou de collaborer à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.

## **Voici les coordonnées pour joindre le commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Nom : Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Courriel : [plaintes.ciassgaspesie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciassgaspesie@ssss.gouv.qc.ca)

Téléphone : 1-877-666-8766 poste 3604

Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

- un parent, un ami ou quelqu'un en qui vous avez confiance;
- le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région (CAAP) au 1-877-767-2227 (sans frais) ou en visitant le [www.fcaap.ca](http://www.fcaap.ca) ;
- la ligne Aide Abus Aînés au 1-888-489-2287

Ce service gratuit et confidentiel.



## **En cas d'insatisfaction : une étape de plus pour vous aider**

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire 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 Québec :**

800, Place d'Youville  
19e étage

Québec (Québec) G1R 3P4

**Téléphone : 1-800-463-5070**

### **Bureau de Montréal :**

1080, Côte du Beaver Hall, 10e  
étage, bureau 1000

Montréal (Québec) H2Z 1S8

**Téléphone : 1-877-658-2625**

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

## **CODE ÉTHIQUE**

En application à l'article 36 du règlement 45, l'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit adopter à l'intention de ses administrateurs, des membres de son personnel, de ses bénévoles et de toute autre personne qui oeuvre dans la résidence, un code d'éthique qu'il doit faire respecter et qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidents et de leurs proches. Ce code d'éthique doit comprendre les éléments suivants :

1 - le droit des résidents d'être traités avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur qualité, de leur autonomie et en fonction de leurs besoins;

2 - l'affirmation de la philosophie de bienveillance, selon laquelle les actions posées envers les résidents doivent favoriser leur bien-être, leur épanouissement et leur pouvoir de décision;

3 - le droit à l'information et à la liberté d'expression;

4 - le droit à la confidentialité et à la discrétion;

5 - l'interdiction pour l'exploitant, les membres du personnel, les bénévoles ou les autres personnes qui oeuvrent dans la résidence d'accepter des donations ou des legs de la part des résidents faits à l'époque où ils demeuraient dans la résidence, ou, sous réserve du deuxième alinéa, d'effectuer toute forme de sollicitation auprès d'eux.

Dans le cas d'une résidence privée pour aînés constituée à des fins non lucratives ou en coopérative en vertu d'une loi du Québec, le code d'éthique peut prévoir la possibilité de solliciter les résidents à des fins déterminées par le conseil d'administration.

Les personnes à qui s'adresse le code d'éthique doivent s'engager par écrit à le respecter. Dans le cas des membres du personnel ou d'un bénévole visé au premier alinéa de l'article 17, l'engagement est versé au dossier tenu en vertu de l'article 58.

## Le respect

L'exploitant ainsi que le personnel de la résidence doivent traiter le résident, ainsi que ses proches, avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins.

L'exploitant doit désigner la personne qui sera responsable de la supervision ou de l'encadrement du personnel en contact avec les résidents.

- Tout résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. Il en va de même pour tout proche d'un résident.
- Le personnel doit vouvoyer, en tout temps, le résident et l'appeler par son nom en utilisant les termes "monsieur", "madame" ou "mademoiselle", sauf dans le cas où le résident exprime le désir d'être tutoyé et appelé par son prénom. Dans ce cas, cette précision doit être inscrite dans le dossier du résident.
- Le personnel doit traiter le résident et lui donner des services de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie, mais sans excès et avec équité.
- La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente.

## **Le droit à l'information et à la liberté d'expression**

- Le personnel doit fournir assistance à la représentation et à l'exercice d'un recours.
- Le personnel doit faciliter l'obtention du droit à l'information, le soutien ou l'assistance de la part des proches du résident ou de toute personne de son choix.
- Le personnel doit donner au résident l'accès de son dossier et les explications nécessaires à la bonne compréhension (résident ou son représentant).
- Le personnel doit faciliter le maintien des contacts du résident avec l'extérieur.
- Le personnel doit faciliter l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident dans le contexte de la vie dans la résidence.

## **Le droit à la confidentialité**

- Tous les renseignements relatifs aux résidents doivent être traités de façon confidentielle.
- Le personnel ne doit, en aucun cas, donner des renseignements sur la vie privée et l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail.

## **La discrétion**

- Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il ne doit exprimer des plaintes en leur présence et à haute voix.

## La discrétion...

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

## La bientraitance

La bientraitance est “une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance”. (Lesuisse. p. 57 , 2013)

- Le personnel doit reconnaître le résident dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et de son histoire.
- Le personnel doit porter un regard positif, sans juger.
- Le personnel doit porter une attention au refus et à la non-adhésion d'un résident.
- Le personnel doit valoriser l'autonomisation du résident.
- Le personnel doit créer un environnement et des conditions de vie favorisant le bien-être et l'enrichissement du résident, en favorisant et sollicitant respectueusement et régulièrement sa participation.
- Le personnel doit porter attention à la sécurité et au sentiment de sécurité du résident.

## La donation, le legs et la sollicitation

- Un exploitant ou un membre du personnel de cet exploitant qui n'est ni le conjoint ni un proche parent du donateur ou du testateur ne peut accepter une donation ou un legs lorsque cette donation ou ce legs ont été faits à l'époque où le donateur ou le testateur étaient soignés ou recevaient des services dans la résidence.
- Le personnel ne peut faire de sollicitation financière ou autre auprès des résidents.

## La responsabilité du résident

- Le résident se comporte, en tout temps, dans le respect des droits de la personne, de la propriété d'autrui, des règles habituelles de civismes et de politesse.
- Le résident participe aux soins et aux services qui le concerne en collaborant avec le personnel.
- Le résident respecte les règles de fonctionnement de la résidence.

---

Signature et initiales  
de l'employé ou du résident

---

Date



Pour plus d'information, vous pouvez nous contacter par courriel ou par téléphone  
aux coordonnées ci-dessous.

Corporation CAPA Inc.  
815-122, boul. Perron Ouest  
New Richmond (Québec) G0C 2B0  
courriel : [sac@ohbdc.ca](mailto:sac@ohbdc.ca)  
Téléphone : 418-392-5019