

# Guide d'accueil



RÉSIDENCE  
**Vivre Ensemble**

*À l'intention des  
résidents et de leurs  
proches*

*Résidence pour aînés*  
*((RPA)(RPA))*

**Adresse**

*150 8<sup>e</sup> avenue,  
Saint-Jean-sur-Richelieu,  
Québec*

**Code postal : J2X 1K9**

**Téléphone : 450-346-5036**

**Courriel :**

[reception@residencevivreensemble.ca](mailto:reception@residencevivreensemble.ca)

# Table des matières

<b>Section 1 : Bienvenue à la résidence Vivre Ensemble</b>	Page 3
<b>Section 2 : Présentation de la résidence et des services</b>	Page 4
• Conditions d'admission	Page 4
• Évaluation de l'autonomie	Page 4
• Nos services	Page 4
• Services inclus à votre bail offerts sans frais supplémentaire	Page 5
• Liste des services à la carte (payants)	Page 6
• Coiffeuse et infirmière en soins de pied	Page 7
<b>Section 3 : Absence de la résidence</b>	Page 7
<b>Section 4 : Votre sécurité</b>	Page 7
• Mesures de sécurité générale	Page 7
• Sécurité incendie	Page 8
• Système d'appel et de surveillance des résidents	Page 8
• Programme d'entretien	Page 9
<b>Section 5 : Codes d'éthique et règlements</b>	Page 10
• Tabagisme et alcool	Page 10
• Animaux domestiques	Page 10
• Objets perdus ou volés	Page 10
• Politique concernant les cadeaux	Page 11
<b>Section 6 : Les chambres, studios et appartements</b>	Page 11
• Mobilier et déménagement	Page 11
• Assurance obligatoire	Page 12
• Personnalisation de votre unité	Page 12
• Appareils électriques	Page 12
<b>Section 7 : À votre départ de la résidence</b>	Page 13
• Résiliation du bail	Page 13
<b>Section 8 : Médicaments et services de pharmacie</b>	Page 13
<b>Section 9 : Engagement contre la maltraitance</b>	Page 14
• Tolérance zéro face à la maltraitance	Page 14
• Reconnaître et signaler	Page 14
• Mesures de prévention et de protection	Page 14
• Votre voix compte	Page 15
<b>Section 9 : Boîtes à suggestion</b>	Page 15
<b>Section 10 : Commissaires aux plaintes de la région</b>	Page 15

## *Bienvenue à la Résidence Vivre Ensemble*

C'est avec une grande joie que nous vous accueillons dans votre nouveau chez-vous. Toute notre équipe, de la direction à chaque membre du personnel, est là pour vous aider à vous sentir rapidement à l'aise et en confiance.

Nous savons que quitter votre maison est une étape importante, parfois chargée d'émotions. Ce guide a été conçu pour vous accompagner dans cette transition en douceur. Vous y trouverez des informations claires et utiles sur nos services, nos installations, et les règles de la résidence. Il vous aidera à vous intégrer facilement, tout en permettant à vos proches de mieux comprendre comment nous fonctionnons.

Notre priorité est de vous offrir un milieu de vie chaleureux, sécuritaire et adapté à vos besoins. Nous avons à cœur de respecter votre dignité et de vous assurer confort et tranquillité au quotidien.

Bienvenue chez vous, et bon séjour parmi nous !

---

## *Présentation de la Résidence et des Services*

La RPA de la Résidence Vivre Ensemble accueille des personnes autonomes et semi-autonomes ayant besoin d'un soutien léger. Notre bâtiment moderne, réparti sur trois étages, comprend 54 chambres et appartements adaptés à votre confort.

---

### **Conditions d'admission**

Nous accueillons avec plaisir les résidents qui se déplacent à l'aide d'une marchette. Toutefois, en raison des particularités de notre immeuble, l'utilisation de fauteuils roulants n'est pas permise. Les résidents doivent également être en mesure de se rendre de façon autonome à la salle à manger.

---

### **Évaluation de l'autonomie**

Afin de déterminer vos besoins et d'assurer un environnement adapté, nous effectuons une évaluation de votre autonomie à l'aide d'un formulaire conçu par notre résidence. Cette démarche nous permet de mieux comprendre vos besoins spécifiques et de vous offrir un cadre de vie sécuritaire et confortable.

Nous souhaitons préciser que notre résidence est adaptée pour des personnes présentant des pertes de mémoire légères à modérées, compatibles avec un cadre de vie sécuritaire et relativement autonome. Cependant, nous ne sommes pas en mesure d'accueillir des résidents ayant des troubles cognitifs, tels qu'une désorientation marquée, une confusion importante ou des comportements liés à une démence. Cette décision repose sur notre engagement à offrir un environnement sécuritaire et adapté, tout en respectant les limites des services et des installations que nous pouvons fournir.

Pour toute question ou clarification sur les conditions d'admission, n'hésitez pas à nous contacter.

---

### **Nos services**

Nous offrons une gamme de services pour répondre à vos besoins :

- Certains services sont inclus dans votre loyer de base et sont offerts sans frais supplémentaire.
- D'autres sont disponibles à la carte, selon vos besoins et votre budget.

Avant la signature de votre bail, nous établirons ensemble une grille des services adaptés à votre situation.

---

### **Services inclus à votre bail, offerts sans frais supplémentaire**

Votre loyer est conçu pour vous offrir un cadre de vie confortable, sécuritaire et agréable. Il inclut une gamme complète de services, sans frais supplémentaires, pour répondre à vos besoins et vous simplifier la vie :

- **Repas** : Trois repas ainsi que deux collations par jours sont préparés avec soin, et ils sont servis aux heures suivantes :

<b>Déjeuner</b>	de 7h à 9h
<b>Dîner</b>	de 12h à 13h
<b>Souper</b>	de 17h à 18h

Nos menus sont soigneusement élaborés selon les recommandations du Guide alimentaire canadien et sont conçus sur une rotation de 5 semaines pour offrir de la variété et satisfaire tous les goûts.

Nous aimons célébrer ensemble et soulignons plusieurs fêtes importantes, comme Noël, Pâques, Halloween et le temps des sucres, etc. avec des repas festifs et adaptés à ces occasions.

Si un résident souhaite remplacer le plat du jour, des plats alternatifs sont toujours disponibles pour que chacun puisse manger selon ses goûts et préférences.

Notre objectif est de faire de chaque repas un moment agréable et satisfaisant pour tous nos résidents.

- **Entretien ménager** : Ménage hebdomadaire de votre chambre ou appartement.
- **Technologie et commodités** :
  - Accès à la télévision (forfait comprenant 48 chaînes). Le récepteur est inclus et vous devrez le retourner dans une boutique Vidéotron lors de votre départ de la résidence. Si vous désirez des chaînes supplémentaires, vous pouvez prendre entente avec Vidéotron qui vous facturera directement.
  - Internet haute vitesse (Wi-Fi).
  - Salle de lavage gratuite, avec savon fourni.
- **Services de base** : Chauffage, électricité et eau chaude.
- **Loisirs** : Accès à un programme varié d'activités et de loisirs organisés.
- **Soutien 24/7** : Présence d'un préposé disponible en tout temps pour répondre à vos besoins.
- **Assistance dans la préparation de votre budget** : Nous nous assurerons que vous touchez toutes les aides gouvernementales auxquelles vous avez droit.
- **Préparation des demandes de crédits**: Nous préparons pour vous toutes les demandes de crédit du gouvernement.
- **Équipements inclus** : Petit réfrigérateur dans votre chambre, stores ou rideaux installés et accès à une salle de lavage. Le savon à linge est fourni gratuitement.

- **Soins de santé :**
  - Visite de l’infirmière du CLSC. Pour en bénéficier, vous devez être préalablement enregistré auprès du CLSC.
  - Prise des signes vitaux en cas de malaise, pour votre tranquillité d’esprit (ce service n’est pas destiné à des prescriptions médicales nécessitant un suivi régulier).

#### Services non inclus

- **Service téléphonique**

Vous avez la liberté de choisir votre propre compagnie de téléphone pour installer une ligne directement dans votre unité ou vous pouvez opter pour un téléphone cellulaire. La compagnie de votre choix vous facturera directement s’il y a lieu pour l’installation et les frais mensuels.

Ce service vous permet de rester en contact avec vos proches en toute simplicité, selon vos préférences et besoins.

---

#### **Liste des services à la carte (payants)**

Pour répondre à vos besoins spécifiques, nous offrons une gamme de services additionnels d’aide domestique et d’assistance personnelle. Ces services sont disponibles à la carte, selon vos préférences et vos habitudes. Voici les options proposées :

- **Lavage des vêtements et/ou de la literie :** Vous pouvez confier le lavage de vos vêtements et de votre literie à un membre de notre personnel.
- **Aide aux bains complet :** Un soutien attentionné pour assurer votre confort et votre sécurité.
- **Aide à la médication :** Nous vous offrons un accompagnement fiable et bienveillant pour la gestion de vos médicaments. Notre équipe veille à ce que vous preniez vos doses au bon moment, tout en tenant un registre clair et quotidien des médicaments que vous recevez ou prenez. Vous êtes entre de bonnes mains.

Une liste détaillée des prix pour ces services est disponible en tout temps. Vous pouvez en faire la demande auprès de notre équipe ou consulter la grille tarifaire affichée sur le babillard situé près de la salle à manger.

Il est à noter que vous pouvez ajouter un service en tout temps et y mettre fin le dernier jour du mois, sans pénalité ou frais supplémentaire.

Nous avons pensé à chaque détail pour vous offrir un cadre de vie confortable, où votre bien-être est notre priorité.

## **Coiffeuse et infirmière en soins de pieds**

Vous pouvez profiter à la résidence, à vos frais, des services d'une coiffeuse et d'une infirmière en soins de pieds, sur rendez-vous.

Le paiement de ces services doit être effectué directement à la coiffeuse ou à l'infirmière. Si cela vous convient mieux, des boîtes prévues à cet effet sont situées à la réception. Vous pouvez y déposer une enveloppe contenant votre paiement, en y inscrivant clairement votre nom et le numéro de votre chambre.

Ces services sont offerts pour répondre à vos besoins et pour votre bien-être.

## *Absence de la résidence*

Si vous prévoyez être absent de la résidence nous vous demandons d'aviser une préposée à l'avance. Cela nous permet de tenir un décompte précis des résidents lors des repas, pour assurer la sécurité de tous.

En cas d'absence prolongée de la résidence, les frais de votre loyer et de vos services seront maintenus. Toutefois, si vous êtes hospitalisé pour une période prolongée (minimum 15 jours), les frais de repas pourront être suspendus.

Pour en bénéficier, vous devez aviser la réception ou la direction dès le moment où vous savez que vous serez hospitalisé pour une période prolongée. Les frais de repas reprendront à votre retour à la résidence.

## *Votre Sécurité*

Votre sécurité est au cœur de nos priorités. Nous avons mis en place des mesures rigoureuses pour garantir votre protection, votre confort et votre tranquillité d'esprit.

### **Mesures de sécurité générales**

- **Portes extérieures verrouillées** : Les portes de la résidence sont sécurisées de **20h00 à 7h00**. Vous recevrez une clé et une puce électronique à votre arrivée. Un dépôt de **50 \$** est requis pour ces items, qui vous sera remis lors de votre départ de la résidence.
- **Climatisation dans les espaces communs** : Les aires communes et les corridors sont climatisés pour offrir un environnement confortable en toutes saisons. Cette climatisation constitue également une protection essentielle lors des journées de grande chaleur, contribuant à maintenir un environnement sécuritaire et agréable pour tous les résidents.
- **Climatiseur pour votre unité** : Si vous souhaitez avoir un climatiseur dans votre unité, seuls les modèles portatifs sur roulettes sont autorisés et il doit avoir un

maximum de 8 000 BTU. Les climatiseurs qui se fixent aux fenêtres ne sont pas permis.

Lorsque vous utilisez un climatiseur, des frais d'électricité pour la saison seront ajoutés. Si vous le souhaitez, nous offrons également un service d'installation, moyennant des frais.

Pour connaître les tarifs ou obtenir plus d'informations, n'hésitez pas à vous adresser à la réception. Nous sommes là pour vous aider à rendre votre espace encore plus confortable !

- **Caméras de Surveillance :** Pour garantir la sécurité et la tranquillité de nos résidents, ainsi que pour prévenir le vol et faciliter la gestion des lieux, la résidence est équipée de caméras de surveillance. Ces caméras sont stratégiquement installées devant les sorties extérieures, dans les corridors et dans les aires communes.

Nous accordons également une grande importance aux droits fondamentaux de nos employés, incluant le respect de leur dignité, de leur réputation et de leurs conditions de travail. Ainsi, les caméras ne sont jamais utilisées pour effectuer une surveillance continue de leur travail.

Par ailleurs, il est strictement interdit de filmer, de prendre des photos ou d'enregistrer vocalement les résidents ou le personnel de la résidence, sauf si une autorisation écrite a été préalablement obtenue de la direction. Cette règle vise à protéger la vie privée et la dignité de tous.

---

## Sécurité incendie

- **Système de gicleurs :** Le bâtiment est entièrement équipé de gicleurs pour une sécurité optimale en cas d'incendie.
- **Détecteurs de fumée :** Chaque unité ainsi que toutes les aires communes sont équipées de détecteurs de fumée. Ceux-ci sont reliés à un panneau central d'alarme pour une intervention rapide en cas d'urgence.
- **Plan de sécurité incendie :** Notre plan de sécurité incendie est strictement conforme aux règlements locaux et est mis à jour régulièrement pour assurer votre protection.

---

## Systèmes d'appel et surveillance des résidents

- **Cloches d'appel :** Chaque chambre, salle de bain et aire commune est équipée d'un système d'appel relié à des pagettes portées par nos préposés. Cela permet une intervention rapide et efficace en cas de besoin, suite un malaise ou un inconfort physique.



Nous vous encourageons à utiliser ce système uniquement en cas de besoin réel. Cela permet à nos préposés d'intervenir rapidement auprès de chaque résident de manière équitable. Une utilisation inappropriée ou excessive pourrait nuire à l'efficacité du service et retarder l'aide nécessaire pour les autres résidents.

- **Accidents et incidents :** La résidence applique une politique claire pour la déclaration écrite de tous les accidents et incidents qui peuvent survenir. Cette démarche nous permet d'assurer un suivi rigoureux et de garantir la sécurité de tous. Pour que nous puissions intervenir rapidement en cas de besoin, nous vous demandons de nous fournir le nom et les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence ou pour toute situation concernant un résident. Votre collaboration est essentielle pour nous permettre de réagir efficacement et de veiller au bien-être de chacun.
- **Décompte quotidien:** Lors de chaque repas, un décompte des résidents est effectué dans la salle à manger pour s'assurer de leur présence et de leur bien-être.
- **Bracelet d'alarme:** Pour garantir une tranquillité d'esprit supplémentaire, un résident ou sa famille peut choisir d'utiliser un bracelet d'alarme à titre préventif, même sans nécessiter une relocalisation. Ce dispositif permet d'assurer une sécurité accrue et de prévenir les risques, notamment en cas de chute ou de désorientation. Dans certaines situations où des besoins spécifiques sont identifiés (comme un risque de fugue ou des épisodes de confusion), une évaluation sera effectuée par le CLSC du secteur. Si cette évaluation révèle que le résident aurait avantage à être dans un établissement mieux adapté, une relocalisation pourrait être envisagée.

---

## Programme d'entretien

Nous disposons d'un **programme d'entretien complet du bâtiment et des équipements**, réalisé par une équipe qualifiée. Ce programme vise à maintenir toutes les installations de la résidence en parfait état de fonctionnement et de sécurité. Les inspections régulières et les travaux de maintenance permettent de prévenir tout problème et d'assurer un environnement confortable et fiable pour tous.

## *Code d'éthique et Règlements*

Nous avons à cœur de créer un milieu de vie où chacun se sent respecté, en sécurité et bien entouré. Un guide complet des règlements de la résidence vous est remis avant la signature de votre bail. Nos actions et nos interactions sont guidées par des valeurs fondamentales : **respect, responsabilité et bienveillance**.

- **Remise du code d'éthique et des règlements :** Une copie détaillée du code d'éthique et des règlements de la résidence vous sera remise et expliquée lors de la signature de votre bail. Pour faciliter votre intégration, notre équipe prendra le temps de vous

présenter ces documents et de répondre à vos questions pour en assurer une compréhension claire et complète.

- **Votre collaboration** : Nous vous invitons à contribuer à maintenir un environnement paisible et harmonieux pour le bien-être de tous les résidents.

Votre engagement à respecter ces principes nous aide à faire de la Résidence Vivre Ensemble un lieu où il fait bon vivre.

---

### **Tabagisme et Alcool**

- Conformément à la Loi sur la protection des non-fumeurs, **il est strictement interdit de fumer** à l'intérieur de la résidence ou -près du bâtiments, des sorties, des portes ou des fenêtres, que ce soit pour les résidents, les visiteurs ou le personnel. Un endroit est spécialement prévu à cet effet à l'extérieur de la résidence dans la cour arrière.
- **La consommation de cannabis** est également interdite sur les lieux à l'intérieur et extérieur. Pour plus de détails, consultez le site officiel du gouvernement du Québec :

<https://encadrementcannabis.gouv.qc.ca/loi/loi-encadrant-le-cannabis/#liste-restriction-usage-cannabis>

Nous vous remercions de respecter ces consignes qui visent à maintenir un environnement sain et sécuritaire pour tous.

---

### **Animaux Domestiques**

Pour garantir un environnement sécuritaire, hygiénique et respectueux pour tous, les animaux domestiques ne sont pas permis au sein de la résidence. Cette mesure vise à préserver la tranquillité et le bien-être de tous nos résidents.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre précieuse collaboration pour maintenir un cadre de vie agréable et harmonieux.

---

### **Objets Perdus ou Volés**

Votre tranquillité d'esprit est importante pour nous. Cependant, la résidence ne peut être tenue responsable des objets perdus ou volés. Pour cette raison, nous vous recommandons de ne pas conserver de biens de grande valeur, tels que des bijoux, des œuvres d'art ou d'autres objets précieux, au sein de la résidence.

Pour éviter les désagréments, il est fortement conseillé de bien identifier vos effets personnels et tout autre article important. Cette précaution simple permet de réduire les risques de confusion ou de perte.

Nous vous remercions de votre collaboration pour assurer un environnement sécuritaire et organisé pour tous.

---

### **Politique concernant les cadeaux**

Nous souhaitons rappeler que, pour préserver un environnement professionnel basé sur l'équité et l'absence de conflit d'intérêt, les employés de la résidence ne peuvent accepter de cadeaux de la part des résidents ou de leurs familles. Cette politique vise à éviter tout favoritisme ou inconfort et à garantir que tous les résidents reçoivent un traitement équitable et impartial.

Si vous souhaitez témoigner votre appréciation, un simple mot ou un geste de remerciement est toujours grandement apprécié par nos employés. Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration à maintenir cette pratique.

En refusant les cadeaux, la résidence favorise un environnement où chaque résident reçoit un traitement égal, basé uniquement sur ses besoins. Cela renforce la confiance dans la neutralité et la bienveillance de nos services.

.

## *Les chambres, studios et appartements*

Votre unité est votre espace personnel, un lieu où vous pouvez vous sentir chez vous. Voici les informations importantes pour faciliter votre installation et assurer votre confort tout en respectant les normes de sécurité de la résidence.

### **Mobilier et déménagement**

- **Mobilier** : Le mobilier de votre chambre n'est pas fourni, sauf un petit frigo et l'habillage des fenêtres. Vous êtes libre d'y apporter vos meubles et objets personnels pour aménager l'espace selon vos goûts.
- **Coordination du déménagement** : Il est essentiel de nous informer de la date et de l'heure de votre déménagement. **Les déménagements doivent se faire en semaine**, car notre personnel d'entretien de l'immeuble et de coordination pour vous accueillir n'est pas sur place les fins de semaine. Cette mesure garantit votre sécurité et permet à notre équipe de vous accompagner et de répondre à vos besoins.

## Assurance Obligatoire

Conformément aux exigences du ministère de la Santé, vous devez souscrire à une assurance responsabilité civile d'un montant de 2 millions de dollars ainsi qu'à une assurance pour vos biens meubles auprès de la compagnie d'assurance de votre choix.

Une preuve d'assurance doit être remise à la réception au plus tard dans les 15 jours suivant votre arrivée à la résidence.

---

## Personnalisation de votre unité

Nous encourageons la personnalisation de votre environnement pour qu'il reflète vos souvenirs et votre personnalité. Vous pouvez apporter :

- **Décorations** : Tableaux, bibelots, photos, couvre-lits, lampes.
- **Appareils** : Radio, télévision, et autres articles conformes aux normes de sécurité. Il est permis d'installer un support télé au mur.
- **Couleur des Murs** La couleur des murs de votre unité ne peut pas être modifiée sans l'autorisation de la direction et vous devrez remettre votre unité de couleur blanche lors de votre départ.
- **Stores et rideaux** Il n'est pas permis de remplacer les stores ou les rideaux de votre unité. Cette mesure vise à protéger les murs et les cadres de fenêtres contre tout dommage, afin de préserver l'intégrité et l'apparence de votre espace de vie.

Nous sommes là pour garantir un environnement soigné et des plus agréables.

Pour toute modification nécessitant des travaux, comme l'installation de tablettes ou des réparations mineures (plâtre, peinture, etc.), veuillez remplir le formulaire « **Réquisition pour petits travaux** », et remettre votre demande à la réception.

---

## Appareils électriques

Pour garantir votre sécurité et celle de tous les résidents, les règles suivantes s'appliquent :

- **Appareils autorisés** : micro-ondes et une cafetière.
- **Appareils autorisés avec approbation** : Si vous souhaitez ajouter un climatiseur portatif sur roulettes ou un réfrigérateur, ils doivent d'abord être approuvés par la résidence pour s'assurer qu'ils respectent les normes de sécurité.
- **Appareils interdits** : Les chauffeuses d'appoint sont strictement interdites, conformément aux règlements du service d'incendie de la région, ainsi que tous les appareils qui dégagent de la chaleur ou fumée et qui risquent d'activer le système d'alarme incendie, tels que les grilles pain.

## *A votre départ de la résidence*

Lors de votre départ, la clause de résiliation de bail qui suit s'applique. Nous vous rappelons que vous devez récupérer vos meubles et effets personnels. Nous vous demandons **de ne pas utiliser le conteneur à déchets de la résidence** pour disposer de vos biens, car ceci risque de rapidement l'encombrer et de le rendre inutilisable.

Une fois votre unité vidée, nous serons en mesure de procéder aux travaux de rafraîchissement nécessaires et de relouer l'espace dans les meilleurs délais. Toutefois, vous n'avez aucune obligation de vider l'unité immédiatement. Vous pouvez le faire à votre rythme, en respectant votre période de préavis de 2 mois.

Pour votre courrier, la résidence s'engage à le conserver pour vous pendant une période de 60 jours après l'annonce de votre départ. Vous pouvez le récupérer auprès de la réception. Après cette période de 60 jours, nous retournerons le courrier à l'expéditeur.

Il est essentiel d'effectuer **votre changement d'adresse** dès que vous savez que vous quitterez la résidence, afin d'assurer la réception de vos documents importants.

---

### **Résiliation du Bail**

Peu importe la raison pour laquelle vous quittez la résidence (raison de santé, pour un motif personnel ou lors du décès), vous pouvez résilier votre bail à tout moment avec un préavis de 2 mois. Vous devez informer la direction en faisant parvenir un avis écrit à [info@residencevivreensemble.ca](mailto:info@residencevivreensemble.ca) ou en main propre à la réception. Nous nous engageons à rendre cette transition simple et équitable pour vous.

En cas de départ, vous ne serez responsable que des frais liés à votre logement. Les frais pour les repas, le ménage et les services à la carte cesseront d'être facturés. De plus, si la résidence parvient à relouer votre unité avant la fin de votre préavis de 2 mois, votre obligation de paiement prendra fin dès l'arrivée du nouveau résident.

Votre bien-être et votre satisfaction sont au cœur de nos priorités. Cette politique de résiliation de bail respecte notre engagement de vous offrir un milieu de vie qui correspond à vos attentes et à vos besoins. Votre confort et votre bonheur sont notre priorité.

## *Médicaments et Service de Pharmacie*

Pour mieux répondre à vos besoins en matière de santé et de bien-être, nous avons instauré des méthodes rigoureuses pour l'administration des médicaments. Lorsque cette administration est effectuée sous forme de pilulier, elle est assurée dans le respect des normes établies et limitée aux actes délégués autorisés pour le personnel non professionnel.

Ce service est offert en fonction de vos besoins spécifiques et des types de médication, selon les tarifs précisés dans notre liste de services disponibles.

Nous sommes également ravis de vous annoncer qu'à partir de 2025, notre résidence intégrera **xPill Pro**, un logiciel avancé et spécialement conçu pour la gestion sécuritaire et efficace de la médication. Grâce à cet outil innovant :

- La précision dans l'administration des médicaments sera renforcée.
- Le suivi sera optimisé pour garantir une prise en charge personnalisée et rigoureuse.
- Vous bénéficierez d'une expérience améliorée, axée sur votre sécurité et votre confort.

Pour profiter de ce service, il est essentiel que votre pharmacie soit partenaire de ce logiciel. Cela garantit une coordination fluide entre votre pharmacien, notre équipe et le logiciel xPill Pro. Si vous souhaitez obtenir des informations supplémentaires ou vérifier la compatibilité de votre pharmacie actuelle, n'hésitez pas à contacter notre réception.

## *Engagement contre la maltraitance*

Nous nous engageons à offrir un environnement sécuritaire, respectueux et bienveillant pour tous nos résidents. Votre bien-être, votre dignité et vos droits fondamentaux sont au cœur de nos priorités.

### **Tolérance zéro face à la maltraitance**

Nous appliquons une politique de tolérance zéro en matière de maltraitance, qu'elle soit physique, psychologique, financière ou liée à la négligence. Toute forme de comportement inapproprié envers un résident, qu'il provienne d'un employé, d'un autre résident ou d'un visiteur, sera pris très au sérieux et traité avec rigueur.

### **Reconnaître et signaler**

Nous encourageons les résidents, leurs familles et le personnel à signaler immédiatement tout comportement suspect ou toute situation qui pourrait être perçue comme de la maltraitance. Les signalements peuvent être faits de manière confidentielle auprès de la direction ou de toute personne désignée à cet effet.

### **Mesures de prévention et de protection**

- **Formation du personnel** : Tous nos employés reçoivent une formation pour reconnaître les signes de maltraitance et intervenir rapidement.
- **Soutien aux résidents et familles** : Nous sommes disponibles pour écouter vos préoccupations et répondre à vos questions.

- **Suivi rigoureux** : Chaque signalement fait l'objet d'une enquête approfondie, et des mesures correctives sont mises en place rapidement au besoin.

### **Votre voix compte**

Vous avez le droit de vivre dans un milieu où vous vous sentez respecté et en sécurité. Si vous avez des inquiétudes ou souhaitez signaler un incident, n'hésitez pas à contacter la direction ou utiliser notre boîte à suggestions, disponible à la réception.

Nous sommes déterminés à assurer un environnement exempt de maltraitance, où chaque résident est traité avec respect, compassion et équité. Votre sécurité et votre bien-être sont notre priorité absolue.

### *Boîte à Suggestions*

Vos idées et commentaires sont importants pour nous. Si vous avez des suggestions pour améliorer le fonctionnement de la résidence, nous vous invitons à les déposer dans la boîte à suggestions située à la réception.

Des formulaires sont disponibles, et notre réceptionniste sera heureuse de vous en remettre un. Si vous préférez, vous pouvez remplir ce formulaire de manière confidentielle sans indiquer votre nom.

Votre opinion nous aide à faire de la résidence un endroit encore plus agréable pour tous. Merci de votre participation !

### *Commissaire aux plaintes de la région*

Chaque résident ou membre de famille a le droit de formuler une plainte auprès de la Commissaire aux plaintes régionale du CISSS de la Montérégie-Centre, s'il se trouve lésé dans ses droits ou insatisfait des services. Pour ce faire, voici les coordonnées :

*3 120 boulevard Taschereau, Greenfield Park, Québec, J4V 2H1*

*Tél.: 1 (866) 967-4825 poste 8884 ou 450-466-5434 poste 8884*

*Adresse courriel: [commissaire.ci:ssmc16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.ci:ssmc16@ssss.gouv.qc.ca)*

La procédure détaillée au mur près de la réception.

Nous sommes là pour vous accompagner si vous avez des questions ou besoin d'aide dans cette démarche.

