

Les jardins *de Ramezay*

RÉSIDENCES POUR PERSONNES ÂGÉES



Heures de visite

Les heures de visite sont permises en tout temps. Lors de vos visites, nous vous prions de vous nommer auprès de notre personnel et de nous mentionner le lien que vous avez avec notre résident à des fins de sécurité.

Rencontres avec les chefs d’équipe, directrice et propriétaires

Il est important de toujours prendre rendez-vous avec nos personnes responsables afin de maintenir un service de qualité. Nous avons un horaire de soins à respecter, des repas à servir, des appels et rencontres planifiés avec des professionnels du CSSS Pierre-De Saurel, des cliniques de vaccination, etc. et nous devons respecter ces moments retenus. Afin d’être les plus disponibles pour vous, il vous faut simplement planifier une heure de rencontre avec l’une ou l’autre de ces personnes responsables. Il nous fera plaisir de vous accorder toute notre attention lors de ces moments dont nous aurons convenus ensemble.

Personnel et propriétaires

La résidence compte 70 employés, dont des préposés, des chefs d’équipe, des infirmières auxiliaires, une directrice, une éducatrice spécialisée ainsi qu’une chef cuisinière et des cuisinières. Les propriétaires sont madame Chantal Forcier et monsieur Alexandre Martel.



Rôle des chefs d’équipe

Les chefs d’équipe sont les personnes responsables des préposés ainsi que des résidents. Ce sont elles qui veillent à la qualité des soins et services prodigués aux résidents. Elles ont la responsabilité de consigner tous les renseignements pertinents à propos de chaque résident : médication, humeur, incidents/accidents, rendez-vous importants, etc. Nos infirmières-auxiliaires chefs d’équipe assurent un suivi avec les professionnels de la santé (médecins, spécialistes, ergothérapeutes, travailleurs sociaux, etc.).

Ce sont ces personnes qui peuvent répondre à toutes vos questions concernant l’état de votre proche puisque leur rapport de communication est complet.

Rôle de la directrice

Notre directrice est la personne responsable des visites de la résidence et de la signature des baux. Elle prépare les horaires et les paies de nos employés. Elle veille à ce que les chefs d’équipe rendent un travail de qualité professionnelle. Elle prépare les rencontres des chefs d’équipe avec les propriétaires pour assurer une communication efficace. Elle se charge également des rencontres avec le personnel du CSSS afin de maintenir une collaboration des plus fructueuses. Au besoin, elle peut rencontrer les familles pour répondre à leurs questions et les rassurer. Finalement, elle participe au processus d’embauche du nouveau personnel et s’assure de la qualité de leur formation.

Boîte à suggestions

À l’extérieur du bureau des chefs d’équipe se trouve une boîte aux lettres noire. Vous pouvez y glisser vos suggestions et commentaires. N’hésitez pas à nous laisser vos coordonnées et il nous fera plaisir de prendre contact avec vous, dans les meilleurs délais possibles, afin de donner suite à vos demandes. En revanche, vous pouvez y insérer des commentaires ou recommandations de manière tout à fait anonyme. Nous sommes toujours ouverts aux nouvelles idées intéressantes.



Plainte

Il est important que vous nous fassiez part de toute insatisfaction, quelle qu’elle soit. Nous vous prions de ne pas attendre pour vous manifester, et ce, afin de maintenir la confiance entre le résident, sa famille et notre équipe. Nous sommes disposés à vous entendre, qu’il s’agisse de la chef d’équipe, de notre directrice ou des propriétaires. Vous trouverez tous les numéros de postes afin de bien nous rejoindre dans la présente fiche. Nous prenons régulièrement nos appels et vous contacterons dans les meilleurs délais. Soyez assurés que votre proche ne subira de représailles, quelles que soient les récriminations. Dans un tel cas, nous agirons de manière confidentielle et professionnelle.

Vous trouverez la procédure de gestion des plaintes dans le dépliant de la résidence ainsi que toutes les coordonnées pour nous contacter.

Certification

La résidence Les jardins de Ramezay est certifiée par l’Agence du gouvernement du Québec. Nous sommes également membre du RQRA (le regroupement du Québec des résidences pour les aînés) et sommes partenaires avec le CSSS Pierre-De Saurel.

Repas des visiteurs à la résidence

Si vous êtes intéressé à manger à la résidence, comme visiteur, il est possible de le faire. Il s’agit simplement de téléphoner à la chef d’équipe et de mentionner la journée et le repas où vous souhaitez être des nôtres. Il est important de nous informer au moins 24 heures à l’avance. Le coût d’un repas est de 10,00 \$ que vous devrez remettre à la chef d’équipe.

Faire manger votre proche parent

Il est possible d’être présent aux heures de repas pour faire manger votre proche parent. Il faut simplement prévenir la chef d’équipe afin qu’elle lui prépare un plateau. Votre intervention permet d’assurer la discrétion auprès des autres résidents, notamment en ce qui a trait à la médication et aux particularités alimentaires. Pour nos résidents atteints de déficits cognitifs, il est primordial de garder les mêmes places assignées à la table afin de conserver calme et convivialité aux heures de repas. Tout changement peut entraîner une perturbation de leur comportement.



Grand ménage

Comme le bail le stipule, l'entretien ménager hebdomadaire est inclus dans les services offerts. Par contre, le grand ménage annuel ne l'est pas. Nous vous suggérons de le faire au moins une fois par année, incluant le placard.

Vêtements du printemps et de l'automne

Au printemps et à l'automne, nous demandons aux familles de bien vouloir faire la rotation des vêtements. Durant l'année, il est possible que nos chefs d'équipe vous contactent s'il manquait des vêtements pour votre proche parent.

Identification des vêtements

Lors de l'admission du résident, nous vous demandons de bien vouloir inscrire les initiales et/ou numéro de chambre de votre proche sur tous les vêtements et sous-vêtements (sur l'étiquette à l'intérieur). Ceci évite toute confusion entre les vêtements des nombreux résidents. L'identification devra se faire pour chaque nouveau vêtement apporté à votre proche.

Objets perdus ou volés

Nous ne sommes pas responsables des objets perdus, volés ou endommagés. Il est important de ne laisser aucun bijou de valeur à la résidence, ni aucun montant d'argent important.

Assurances

Il est de votre responsabilité de prendre une assurance personnelle pour votre proche parent afin d'assurer ses biens.

Produits d'hygiène personnelle et biens personnels

Lors de l'admission d'un nouveau résident, nous vous demandons d'informer la chef d'équipe si la famille se chargera d'acheter le nécessaire pour votre proche ou si la chef d'équipe commandera à votre pharmacie les produits d'hygiène dont votre proche aura besoin. Tous les coûts des produits personnels dans la chambre du résident sont défrayés par celui-ci (par exemples : shampoing, désodorisant, brosse à dents, dentifrice, mouchoirs, etc.).

Coiffure et pédicure

Si le résident souhaite obtenir des services de coiffure et de pédicure, du personnel de l'extérieur est présent hebdomadairement pour offrir ces services. Il est de votre responsabilité de payer ces services aux personnes qui les rendent.

Médicaments

La médication est gérée par le personnel qualifié de la résidence. Nous demandons à votre pharmacie de nous la fournir sous forme de dispill.

Admission d'un nouveau résident

Lors d'une nouvelle admission, il est important de mentionner tout ce qui est pertinent à notre chef d'équipe : médication, goûts alimentaires, restrictions de toutes sortes, préférences dans les activités, à quel moment votre proche préfère se laver, etc. C'est à ce moment que tout sera noté dans le dossier du résident afin d'en informer notre personnel. Nous voulons que votre proche s'intègre bien et qu'il se sente chez lui le plus rapidement possible. C'est maintenant la résidence SON milieu de vie.

De plus, il est important que votre proche signale son départ et son arrivée à notre chef d'équipe lorsqu'il quitte la résidence.

Prix mensuel

Nous nous réservons le droit d'évaluer l'état général et les soins du nouveau résident sur une période de 4 semaines. Advenant une condition différente que celle expliquée, des frais supplémentaires pourront être appliqués.

Accidents et troubles de comportement

Lorsqu'un accident survient à la résidence, nous remplissons un formulaire d'incident/accident que nous conservons à nos dossiers pour une période de 5 ans. Nous signalons ces malheureux incidents/accidents à la personne responsable du résident afin d'assurer la plus grande transparence.

Activités

Une éducatrice spécialisée a prévu un programme d'activités quotidiennes qui figure sur le babillard.

De plus, hebdomadairement, nous recevons des gens spécialisés qui offrent un bloc horaire de deux heures, notamment de chant, de zoothérapie, de musique et autres.





Phase 1

ADRESSE :

330, rue de Ramezay, Sorel-Tracy (Québec) J3P 4A8 CANADA

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET NUMÉROS DE POSTES :

Numéro de téléphone : 450 743-7337

Bureau des chefs d'équipe : poste 223

Rez-de-chaussée : poste 221

2^e étage : poste 222

La directrice : poste 238

Les propriétaires : poste 225

L'éducatrice spécialisée (volet social) : poste 226



Phase 2

ADRESSE :

326, rue de Ramezay, Sorel-Tracy (Québec) J3P 7P9 CANADA

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET NUMÉROS DE POSTES :

Numéro de téléphone : 450 743-7337

Bureau des chefs d'équipe : poste 237

Rez-de-chaussée : poste 239

2^e étage : poste 240

La directrice : poste 238

Les propriétaires : poste 225

L'éducatrice spécialisée (volet social) : poste 226

Clientèle de la phase 1

La clientèle de la phase 1 est atteinte de déficits cognitifs comme l'Alzheimer ou la démence. Le personnel affecté à cette clientèle a reçu la formation nécessaire pour intervenir adéquatement auprès d'elle. 18 chambres sont réservées pour le public ou pour la clientèle du CSSS Pierre-De Saurel alors que 34 chambres sont dédiées à une clientèle issue du secteur privé.

Télévision

Pour les résidents en Ressources Intermédiaires avec le CSSS Pierre-De Saurel, le service du câble dans la chambre est disponible au coût de 30 \$ par mois.

Pour la clientèle au privé, le câble de base est compris dans le prix mensuel. La télévision n'est cependant pas incluse dans la chambre. Si le résident veut des postes supplémentaires, vous devez effectuer vous-même la demande auprès de Vidéotron.

Stationnement

Nous vous demandons de bien vouloir utiliser notre grand stationnement au coin des rues Larivière et Perron pour garer votre véhicule. Ce grand stationnement possède une pente accessible pour les fauteuils adaptés. Alors, en laissant les espaces libres dans le rond-point devant la bâtisse, vous assurez l'efficacité des services d'urgence (ambulance, pompiers ou policiers) pour toute urgence que ce soit.

Clientèle de la phase 2

La phase 2 est composée exclusivement de résidents semi-autonomes ou en perte d'autonomie. Le personnel qualifié affecté à cette clientèle détient toutes les certifications recommandées.

Télévision

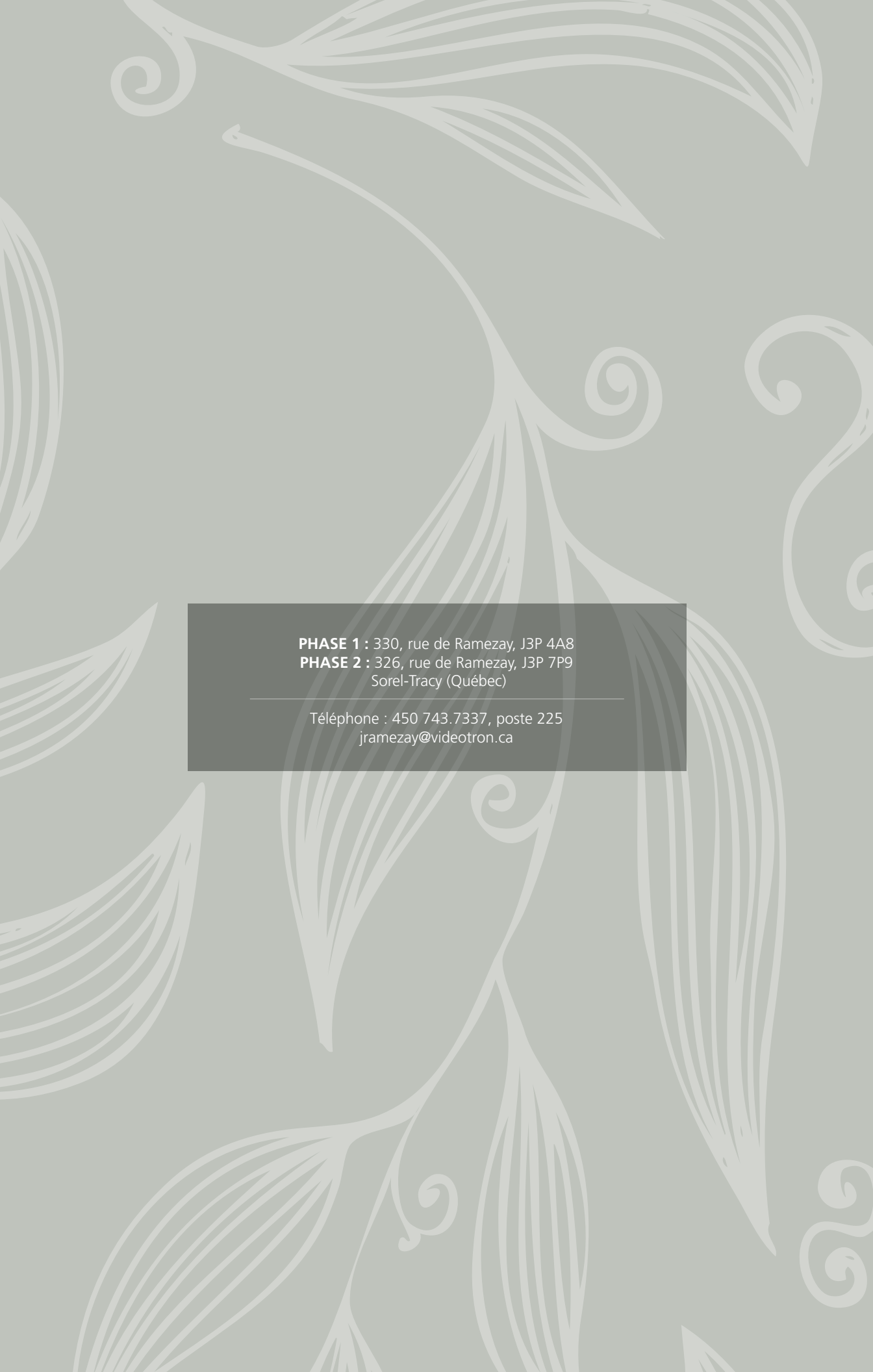
Le câble de base est compris dans le prix mensuel. La télévision n'est cependant pas incluse dans la chambre. Si le résident veut des postes supplémentaires, vous devez effectuer vous-même la demande auprès de Vidéotron.

Stationnement

Nous vous demandons de bien vouloir utiliser notre grand stationnement des rues Larivière et Perron. Le stationnement possède une pente pour les fauteuils adaptés. Nous conservons des places libres devant la résidence pour les services d'urgence (ambulance, pompiers ou policiers), les livraisons et une place pour un débarcadère de 15 minutes seulement.

Taxibus

Nous avons le service de Taxibus vis-à-vis l'entrée de la phase 2. Le numéro de téléphone pour joindre le Taxibus est le 450 743-3336 ou le 1 800 268-1436. Notre numéro d'arrêt est le 348. Informez-vous auprès de la compagnie pour connaître leur tarification.

The background of the entire page is a light gray with a repeating pattern of stylized, elongated leaves and swirling vine-like motifs in a slightly darker shade of gray. The leaves have a central vein and are arranged in a flowing, organic manner.

PHASE 1 : 330, rue de Ramezay, J3P 4A8
PHASE 2 : 326, rue de Ramezay, J3P 7P9
Sorel-Tracy (Québec)

Téléphone : 450 743.7337, poste 225
jramezay@videotron.ca