

GUIDE D'ACCUEIL



LES RÉSIDENCES ROCH-PINARD, AU SERVICE DES AÎNÉS

Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**



Mot de bienvenue

Au nom de la direction et du personnel des Résidences Roch-Pinard, je vous souhaite la plus cordiale bienvenue.

Rédigé à votre intention, ce guide se veut une réponse aux interrogations les plus fréquemment posées. Vous y retrouverez une foule d'informations, par exemple sur les services auxquels vous aurez accès, le code d'éthique, le nom des membres du personnel, etc.

Avant votre arrivée, si vous souhaitez obtenir plus de détails, n'hésitez pas à communiquer avec la personne responsable de votre accueil, dont les coordonnées apparaissent à la fin de ce dépliant.

Nous avons mis en place aux Résidences Roch-Pinard tous les éléments que nous croyons nécessaires pour rendre votre nouvelle vie parmi nous à la fois paisible et stimulante et qu'elle se déroule dans un climat de sécurité et de convivialité.

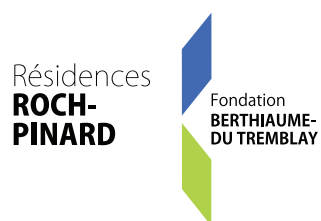
Au plaisir de vous rencontrer,

Nicole Ouellet
Directrice générale

Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**



1615 et 1625, boul. Gouin Est
Montréal (Québec)
H2C 1C2

Téléphone : 514 381-1841
www.berthiaume-du-tremblay.com

Rédaction et révision :

Chantal Bernatchez, Nicole Ouellet,
Annie Poirier, Thérèse Fournier

Conception graphique :

M-Josée Morin

Photographies :

Christian Perreault, photographe et Annie Poirier

Guide d'accueil Les Résidences Roch-Pinard

Juillet 2006, édition révisée

Juin 2008, édition révisée

Mars 2011, édition révisée

Février 2012, édition révisée

2012.02-v5

Table des matières

■ Bref historique de la Fondation Berthiaume-Du Tremblay	5
■ Mission des Résidences Roch-Pinard	9
■ Votre logement	13
■ Les services offerts	17
■ Le code d'éthique	23
■ Le régime d'examen des plaintes	35
■ Les mesures de sécurité	39
■ Les services disponibles dans le quartier	43
■ Renseignements généraux	47
■ Annexes	
I Tarifications diverses et personnel en service	

* Le genre masculin est employé pour alléger la lecture du guide.

Bref historique de la Fondation Berthiaume-Du Tremblay



Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

Bref historique de la Fondation Berthiaume-Du Tremblay

Mme Angelina Berthiaume-Du Tremblay, fille de M. Trefflé Berthiaume, président et propriétaire du journal *La Presse*, est née à Montréal en 1886. Au décès de son mari, M. Pamphile-R. Du Tremblay, président de La Presse de 1932 à 1955, elle lui succède à la présidence de cette entreprise. En 1967, elle demande à M. Roch Pinard, son conseiller juridique, et à M. Marcel Ducharme, son conseiller financier, appui et conseils pour mettre en marche la Fondation Berthiaume-Du Tremblay créée par elle en 1961. À cette fin, elle y investit une partie importante de son capital. Lors de son décès en juillet 1976, elle lègue la totalité de ses biens à cette Fondation.

L'HÉRITAGE LAISSÉ PAR MME ANGELINA BERTHIAUME-DU TREMBLAY

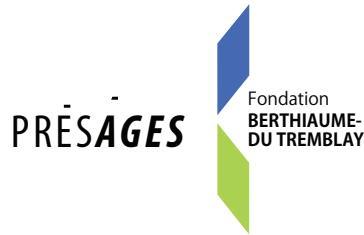
Mme Angelina Berthiaume-Du Tremblay nous a quittés en 1976 mais son esprit, empreint d'un humanisme profond, continue à influencer la Fondation Berthiaume-Du Tremblay dans ses projets, ses actions et sa philosophie.

RÉALISATIONS DE LA FONDATION BERTHIAUME-DU TREMBLAY

La Fondation, qui a son siège social au 1474, rue Fleury Est à Montréal, compte plusieurs secteurs d'activités :

- La **Résidence Berthiaume-Du Tremblay**, un centre d'hébergement (CHSLD) privé conventionné, accueille des personnes en perte d'autonomie. La Résidence reçoit un budget de fonctionnement du ministère de la Santé et des Services sociaux pour le volet hébergement et pour son Centre de jour.
- Le **Centre de jour Berthiaume-Du Tremblay** situé au Pavillon Jean-Paul Ramsay, adjacent à la Résidence, a pour objectif de permettre à des aînés de demeurer le plus longtemps possible à domicile. Le Centre de jour offre aux aînés des activités thérapeutiques qui varient selon leur profil et leur degré d'autonomie. Les intervenants du Centre de jour travaillent en étroite collaboration avec l'équipe du Soutien à domicile du CLSC de leur quartier.
- Les **Résidences Roch-Pinard**, deux complexes de 32 et 33 logements chacun, offrent un milieu de vie à des personnes âgées autonomes.

À chaque année, la Fondation finance des projets dans ses établissements particulièrement par l'achat d'équipement, la réalisation de travaux d'amélioration des édifices et des terrains ainsi que certaines activités reliées au milieu de vie ou à d'autres projets spéciaux.



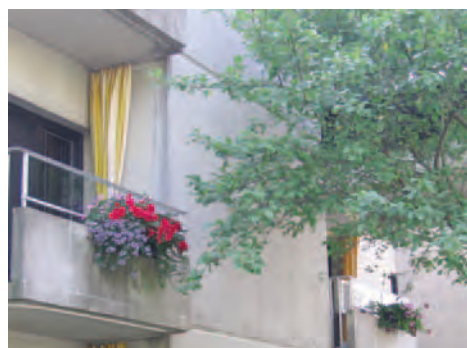
PRÉPARER L'AVENIR MAINTENANT... DE LA RETRAITE AU GRAND ÂGE

Présâges, initiative de la Fondation Berthiaume-Du Tremblay, est un organisme voué au développement communautaire dans le secteur des aînés au Québec. Il offre des services-conseils et du soutien financier à des organismes œuvrant auprès des aînés. Grâce à des programmes comme Les Rendez-vous annuels, Le Théâtre Fleury et L'Aventure des mots, PRÉSÂGES a aussi comme mission de favoriser la participation des retraités à la vie de la société.

Les actions de Présâges visent à consolider et développer les initiatives qui ont fait leurs preuves; à soutenir l'innovation sociale qui propose de nouvelles façons de faire ou de penser la réalité des aînés; à encourager la formation et le partage d'expertises pour enrichir les pratiques du milieu. En plus, pour favoriser la cause des aînés, Présâges entend accroître son rayonnement auprès d'autres milieux et intensifier ainsi son rôle d'influence.

Le nom PRÉSÂGES, contraction du mot *présent* accolé à *âge*, est une façon d'ancrer les actions de l'organisme dans le Québec d'aujourd'hui. Ensemble, les deux mots forment *présage* qui sert aussi à signifier que l'organisme est à l'affût, qu'il « voit venir » et encourage le développement communautaire. L'ajout du pluriel veut souligner la grande diversité des âges et des façons d'envisager l'avenir.

Mission des Résidences Roch-Pinard



Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**



- 1** Résidence Berthiaume-Du Tremblay
- 2** Centre de jour
- 3** Résidences Roch-Pinard 1625
- 4** Résidences Roch-Pinard 1615

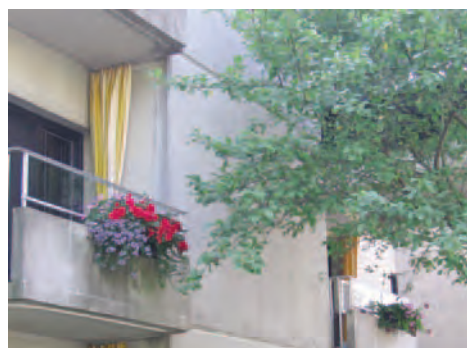
Mission des Résidences Roch-Pinard

La Fondation Berthiaume-Du Tremblay, propriétaire des Résidences Roch-Pinard, est une institution sans but lucratif, qui a pour mission de favoriser le mieux-être des aînés notamment par l'administration de résidences leur étant destinés.

Les services offerts aux Résidences Roch-Pinard sont conçus pour les aînés autonomes. Ces résidences ne sont toutefois pas des établissements qui peuvent offrir des services d'hébergement, d'assistance, de soutien, de surveillance et autres services aux personnes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.



Votre logement



Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

Votre logement

L'aménagement de votre logement constitue un élément important facilitant l'intégration. Nous vous invitons à lire les points ci-dessous afin de vous aménager un environnement agréable et sécuritaire. Il y a des logements de 1 1/2 et 2 1/2 pièces dans les deux résidences. Les tarifs mensuels des logements se retrouvent à l'annexe I.

MOBILIER FOURNI DANS LES LOGEMENTS

- Armoire et tiroirs de rangement.
- Cuisinière.
- Réfrigérateur.



TÉLÉPHONE : INSTALLATION/RÉPARATION

Pour obtenir une ligne téléphonique, vous pouvez appeler la compagnie de téléphonie dès que vous connaissez le numéro de votre logement. Vous devez assumer les frais d'activation de la ligne, les frais mensuels ainsi que les frais de réparation, s'il y a lieu.

ANTENNE COMMUNAUTAIRE

Les Résidences sont munies d'une antenne communautaire. Vous avez accès gratuitement aux canaux réguliers et aux canaux spéciaux suivants : RDS, Canal Vie, RDI et TV5. Si vous désirez avoir accès à d'autres canaux, vous devrez faire installer le service par une entreprise de vidéodistribution et en assumer les frais. L'installation d'une antenne parabolique est cependant interdite.

CLIMATISEUR

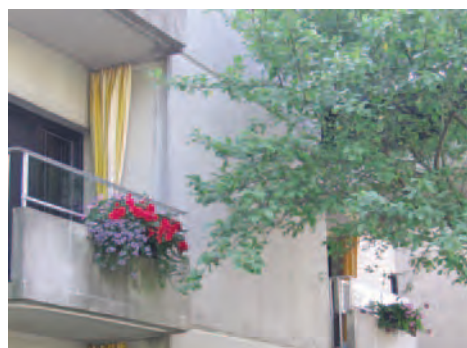
En période estivale, l'installation d'un climatiseur personnel ou en location est permise. Cependant, des frais additionnels sont à prévoir. Vous référer à votre responsable d'unité de logement pour connaître notre politique à ce sujet.

ÉLECTRICITÉ ET CHAUFFAGE

Les frais d'électricité et de chauffage sont inclus dans le prix de votre loyer.



Les services offerts



Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

Les services offerts

SURVEILLANCE 24 H/24

Une responsable d'unités de logement est disponible pour vous aider en cas d'urgence, 24 heures sur 24. Elle peut vous prêter assistance en cas de besoin ponctuel et peut aussi vous informer sur tous les services offerts de 8 h 30 à 20 h 30 et sept jours par semaine. La responsable d'unités de logement est votre personne-ressource. Elle loge à l'appartement N°50 et vous pouvez aussi la rejoindre par téléphone au 514 381-1841 poste 286 ou sur son cellulaire au 514 235-4436.

CLOCHES D'APPEL

Pour votre protection, un système de cloches d'appel est installé dans tous les logements.

ENTRETIEN MÉNAGER DE VOTRE LOGEMENT ET DU BÂTIMENT

Le personnel des services techniques et du service d'entretien ménager assurent l'entretien ménager de votre logement et effectuent les réparations de l'équipement appartenant aux Résidences Roch-Pinard.

Votre responsable d'unités de logement sera en mesure de vous informer sur la fréquence de l'entretien ménager de votre logement. Vous devez de lui signaler tout bris ou autre problématique dans votre logement afin qu'elle achemine une demande à l'ouvrier d'entretien général.

Le lavage des vitres intérieures et extérieures se fait deux fois l'an et le nettoyage des électroménagers fournis dans votre logement est effectué annuellement.

TRANSPORT À L'ÉPICERIE ET AU CENTRE COMMERCIAL

Un service de transport à l'épicerie en taxi est disponible gratuitement trois fois par semaine. Un service de transport au centre commercial est aussi disponible une fois par mois. L'horaire et les modalités de ces services sont affichés sur le tableau d'affichage de chaque pavillon.

STATIONNEMENT EXTÉRIEUR RÉSERVÉ *

Si vous possédez une voiture, vous avez accès à un stationnement extérieur réservé moyennant un coût mensuel (voir annexe 1). Le stationnement est déneigé l'hiver sans frais additionnel. Lors de l'inscription au service de stationnement, une vignette autorisant le stationnement de votre véhicule vous sera remise. Vous devez la coller sur la lunette arrière de votre véhicule bien en vue.

Vos visiteurs ont la possibilité de stationner gratuitement sur le site. Ils doivent cependant se procurer un permis de stationnement temporaire et le déposer visiblement sur la lunette arrière de leur véhicule. Les permis temporaires sont disponibles au bureau de la perception des loyers de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay. Un dépôt de 20\$ est demandé. Ce dépôt est remboursable lors du retour du permis temporaire.

* Moyennant un coût mensuel (voir Annexe I).

Les visiteurs ne souhaitant pas se procurer de permis temporaire sont tenus de s'inscrire au registre des visiteurs à l'entrée de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay en inscrivant le numéro de plaque de leur véhicule, sans quoi leur véhicule est susceptible d'être remorqué à leurs frais.

Par mesure de sécurité, les visiteurs doivent également s'inscrire au registre à cet effet à l'entrée principale de chaque pavillon lorsqu'ils visitent un locataire.

LOCATION OU PRÊT DE SALLE

Nous vous offrons la possibilité de réserver ou louer la salle communautaire des Résidences Roch-Pinard ou la grande salle « La Riveraine » au Centre de jour si vous désirez organiser une activité ou réception pour vous et vos proches. Nous vous invitons à rencontrer la responsable d'unités de logement afin de recevoir l'information adéquate sur le mode de réservation des salles.

ACCÈS AU SITE

Vous avez accès à tout le site ainsi qu'aux jardins extérieurs. Deux passerelles reliant les Résidences Roch-Pinard à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay facilitent vos déplacements.

PLAN REPAS

Nous vous offrons la possibilité de prendre vos repas à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay. Pour vous prévaloir de ce service, vous devez vous présenter au bureau de la perception des comptes pour y payer les frais liés au plan repas. Les frais du plan repas se retrouvent à l'annexe I. Vos visiteurs sont les bienvenus.

SERVICE DE SOINS SPIRITUELS

Une chapelle est aménagée au 1^{er} étage de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay ; elle est ouverte en tout temps pour vous permettre de vous recueillir. Un prêtre y célèbre plusieurs messes par semaine. Pour y assister, nous vous invitons à consulter l'horaire affiché sur le tableau d'affichage de chaque pavillon.

ACTIVITÉS DE LOISIRS

Vous avez la possibilité de participer à certaines activités de loisirs organisées aux Résidences Roch-Pinard et à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay. Nous vous suggérons de consulter l'horaire des activités affiché sur le tableau d'affichage de chaque pavillon.

CRÉDITS D'IMPÔT

Si vous êtes âgé de 70 ans et plus, vous êtes admissible à l'obtention d'un crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. Les modalités de ce crédit d'impôt sont déterminées par Revenu Québec. Pour obtenir de l'information ou de l'assistance concernant ce crédit d'impôt, veuillez communiquer avec le bureau de la perception des comptes au 514 381-1841 poste 229. Il nous fera plaisir de vous aider.

Les frais administratifs facturés pour la gestion reliée au crédit d'impôt se retrouvent à l'annexe I.

ACCÈS AU CENTRE DE JOUR

Il vous est possible d'accéder aux services offerts par le Centre de jour lorsque vous êtes référé par le CLSC du quartier. Pour de plus amples informations, vous pouvez communiquer avec la chef du Centre de jour au 514 381-1841 poste 287.

PERSONNEL DISPONIBLE

- La responsable des Résidences Roch-Pinard et chef du Centre de jour
- La personne responsable de la location
- Les responsables d'unités de logement
- Les préposées à l'entretien ménager
- L'ouvrier d'entretien général

La liste des membres du personnel se retrouve à l'annexe I.

SALON DE COIFFURE ET D'ESTHÉTIQUE

Situé au 1^{er} étage de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, le salon de coiffure est ouvert du mardi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 00. Vous pouvez prendre rendez-vous en vous adressant directement à la propriétaire du salon. Vous pouvez la joindre au 514 388-2352.

BANQUE NATIONALE

Le comptoir bancaire, situé au rez-de-chaussée de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, est ouvert le lundi et le jeudi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 15 h 00; le numéro de téléphone est le suivant : 514 388-1761.

BUREAU DE PERCEPTION DES COMPTES

Situé face au comptoir bancaire, vous y faites vos ententes financières, y payez vos frais mensuels de loyer et votre plan repas s'il y a lieu.

CAFÉ DE LA RIVIÈRE

Ce café-bistro situé au rez-de-chaussée de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, tout près de l'entrée principale, est géré par une entreprise d'insertion sociale, Projets Part, et supporté financièrement par la Fondation Berthiaume-Du Tremblay. Le Café de la Rivière offre des repas complets ainsi que des collations variées, confectionnés sur place à partir d'ingrédients de première qualité, sans agents de conservation.

Le Café est ouvert de 6 h 30 à 17 h 30 du lundi au vendredi. En dehors des heures d'ouverture, des distributrices sont accessibles et vous permettent de vous procurer café, breuvages, sandwichs et autres. Des tables sont disposées à l'intérieur et à l'extérieur du Café à l'intention de la clientèle du Café de la Rivière. Le numéro de téléphone est le suivant : 514 381-1841, poste 257.

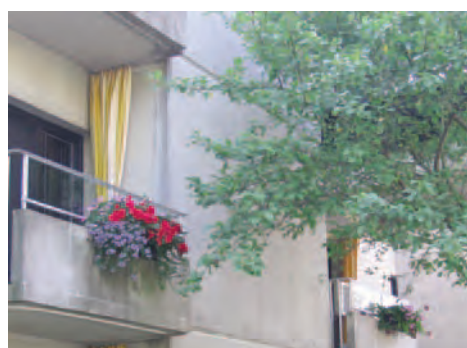
DISTRIBUTRICE DU JOURNAL DE MONTRÉAL \$

Une distributrice de ce quotidien est située à l'entrée principale de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, près du Café de la Rivière. Il est également possible de vous abonner aux quotidiens de votre choix et de recevoir votre copie dans l'entrée principale des Résidences Roch-Pinard.

ACCOMPAGNEMENT À LA PRISE DE MÉDICAMENTS \$

Ce service est offert sur une base temporaire et pour un nombre limité de locataires afin de vous aider à demeurer à domicile le plus longtemps possible. Pour bénéficier de ce service, veuillez vous référer à la responsable d'unités de logement en service. Les frais reliés à l'accompagnement à la prise de médicaments se retrouvent à l'annexe I.

Le code d'éthique



Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

Le code d'éthique

Aux Résidences Roch-Pinard, le locataire est considéré comme une personne à part entière, jouissant de droits et libertés. La qualité de vie et la qualité des services offerts à nos locataires exige que les relations entre les intervenants et les locataires soient empreints de respect, de support et d'ouverture. Ces relations s'appuient sur la collaboration et la confiance mutuelle. Notre code d'éthique tient compte des paramètres des lois qui s'appliquent aux locataires, notamment la Charte québécoise des droits et libertés qui formule les libertés et les droits fondamentaux de la personne ainsi que la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cette dernière requiert que tous les établissements et les résidences se dotent d'un code d'éthique (LSSS.233).

Dans le cadre de notre approche biopsychosociale auprès des locataires, le code d'éthique s'inspire de notre philosophie d'intervention et des valeurs humanistes que nous préconisons. Le code d'éthique des Résidences Roch-Pinard s'adresse aux locataires et à leurs proches ainsi qu'à toute personne qui œuvre dans l'établissement.



■ 1. Droit au respect, à la dignité et à l'intégrité

En tout temps, le locataire a le droit d'avoir, avec le personnel, des relations empreintes de courtoisie, de douceur et d'amabilité.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
Le personnel doit en tout temps accorder au locataire le même traitement, la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect qu'il voudrait pour lui-même et les siens, placés dans une situation similaire. Le personnel adapte ses attitudes et son comportement au caractère et au tempérament du locataire.	Demeure respectueux dans ses rapports avec le personnel et les autres locataires.

Le locataire a le droit de se faire appeler par le nom qu'il choisit de porter, de toujours voir ce nom précédé de monsieur, madame, ou mademoiselle et d'être vouvoyé en tout temps.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE
Le personnel doit vouvoyer le locataire en tout temps .	Fait connaître son choix d'appellation.

Le locataire a le droit d'être protégé contre toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement physique, moral ou psychologique.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
Ne fait aucun reproche ou réprimande lié aux difficultés inhérentes à l'état du locataire. Le personnel, témoin d'une agression de toute nature envers le locataire, a l'obligation d'en informer une personne en autorité. Le personnel s'interdit toute menace, brusquerie physique ou verbale et toute indécence à l'endroit du locataire.	Doit faire part à la responsable d'unités de logement ou à une personne responsable de toute forme de violence, d'abus, d'agression et de harcèlement qu'il subit ou dont il est témoin.

■ 2. Droit à l'information

Le locataire a le droit de recevoir l'information sur l'ensemble des services offerts par les Résidences Roch-Pinard et par la communauté.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
Lorsque le personnel ne peut répondre à la demande d'information du locataire, il l'oriente vers une ressource adéquate.	Établit une communication franche avec le personnel sous le signe du respect réciproque.

Le locataire a le droit de connaître les membres du personnel qui travaillent aux Résidences Roch-Pinard et de pouvoir les identifier à un service en particulier.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
Se présente au locataire avant de débiter ses interventions, lui précise ses fonctions et porte sa carte d'identification.	Si oublié, le locataire demande au de s'identifier.

Le locataire a le droit d'être informé de ses droits, de la procédure de traitement des plaintes et du code d'éthique des Résidences Roch-Pinard.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
S'assure que le locataire reçoit toute l'information et la comprend.	Fait des démarches pour obtenir l'information nécessaire.

■ 3. Droit à l'autonomie

Le locataire a le droit de conserver son autonomie.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
<p>Encourage la volonté du locataire s'il souhaite actualiser son potentiel en prenant le temps d'obtenir sa collaboration et en respectant son individualité, son rythme et ses choix.</p> <p>Dispense des services dans le but de stimuler et de maintenir l'autonomie du locataire.</p> <p>Respecte l'autonomie du locataire et encourage ce dernier à maintenir son autonomie.</p>	<p>Prend les moyens nécessaires au maintien de son autonomie en exprimant sa volonté, ses choix et ses préférences.</p> <p>Avise autant que possible, la responsable d'unités de logement lors de ses absences.</p>

Le locataire a le droit d'administrer ses biens.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
<p>A l'obligation de signaler à la responsable tout problème éprouvé par le locataire dans la gestion de ses biens.</p> <p>N'accepte aucun argent, don ou legs d'un locataire dans le respect de la politique en vigueur.</p>	<p>Administre ses biens et en dispose librement.</p> <p>Le locataire qui a besoin d'être assisté peut demander conseil aux personnes-ressources du milieu.</p>

■ 4. Droit à la qualité des services

Le locataire a le droit à des services adéquats et de qualité sur les plans humain et social et dispensés d'une façon continue, personnalisée et sans discrimination.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
<p>Collabore à la mise en commun de ses observations et coordonne ses interventions afin de rendre des services cohérents et continus selon les besoins identifiés.</p> <p>Le personnel doit prêter assistance à toute personne qui a besoin d'aide.</p> <p>Collabore activement et positivement à l'amélioration de la qualité des services dispensés.</p> <p>Développe et garde un bon esprit d'équipe.</p> <p>Exerce son rôle selon les responsabilités inhérentes à sa fonction.</p> <p>Respecte le rythme du locataire dans tous les services dispensés.</p>	<p>Exprime ses besoins, ses attentes et ses préoccupations concernant les services qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir.</p> <p>Le locataire peut refuser un service une fois informé adéquatement des conséquences de ses décisions.</p>

■ 5. Libertés et droits individuels

Le locataire a le droit d'exprimer ses opinions, ses goûts, ses émotions, ses sentiments et ses valeurs.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHEs
Favorise un climat de confiance permettant ainsi au locataire de s'exprimer. Est attentif aux expressions verbales et non verbales du locataire.	Fait preuve d'ouverture et de réceptivité.

Le locataire a le droit de porter plainte en cas d'insatisfaction face aux services.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHEs
Achemine les plaintes selon la politique sur le traitement des plaintes. S'abstient de toute forme de représailles à l'égard du locataire et/ou ses proches qui ont déposé une plainte. Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la Santé et des Services Sociaux analyse la plainte et apporte les suivis requis dans le respect de toutes les personnes concernées.	Porte plainte s'il est insatisfait des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir.

Le locataire a le droit au respect de ses valeurs morales et spirituelles et à la pratique de la religion de son choix.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHEs
Respecte les croyances du locataire.	

■ 5. Libertés et droits individuels (suite)

Le locataire a le droit d'exercer son droit de vote s'il est légalement habilité.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
Les Résidences Roch-Pinard développe des mécanismes et des règles favorisant l'exercice de ce droit.	Exerce son droit de vote si tel est son choix.

■ 6. Droit à l'intimité et à une vie privée de qualité

Le locataire a le droit de personnaliser son logement dans le respect des politiques en vigueur.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
Manipule avec respect et attention les objets des locataires.	Aménage son environnement personnel selon ses goûts et priorités dans le respect des politiques en vigueur.

Le locataire a le droit à un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
Se comporte de façon à favoriser une atmosphère paisible en évitant le bruit. Est sensible à l'ordre et à la propreté des lieux et exerce toute la vigilance requise dans le but de minimiser les risques d'accident.	Se soucie du bien-être d'autrui et respecte les politiques et procédures en vigueur. Se soucie et collabore avec le personnel dans le but de prévenir les risques d'accident.

6. Droit à l'intimité et à une vie privée de qualité (suite)

Le locataire a droit au respect de sa vie privée.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
<p>Respecte la politique sur l'usage du tabac.</p> <p>Respecte l'horaire des activités choisies par le locataire.</p> <p>Protège les biens du locataire, ne fouille pas dans ses effets personnels, sauf à la demande du locataire.</p> <p>S'assure du consentement du locataire avant d'entrer dans son logement.</p> <p>Manifeste de la délicatesse en dispensant les services au locataire de façon à préserver sa pudeur et son intimité.</p> <p>Se vêt convenablement, soigne son apparence, et porte l'uniforme lorsque requis.</p>	<p>Respecte la politique sur l'usage du tabac.</p> <p>Le locataire exerce ses choix dans le respect de la tranquillité des autres.</p>

Le locataire a le droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
<p>Traite le locataire avec respect et dignité.</p> <p>Dans le but de préserver l'identité personnelle du locataire, le personnel motive le locataire à conserver sa fierté et son autonomie en l'encourageant à exprimer ses goûts et ses choix.</p> <p>Fait preuve de discrétion en évitant de commenter dans tout espace commun le comportement d'un locataire, son état de santé ou sur les services qu'il reçoit.</p>	<p>Traite les autres locataires avec respect et dignité.</p>

■ 6. Droit à l'intimité et à une vie privée de qualité (suite)

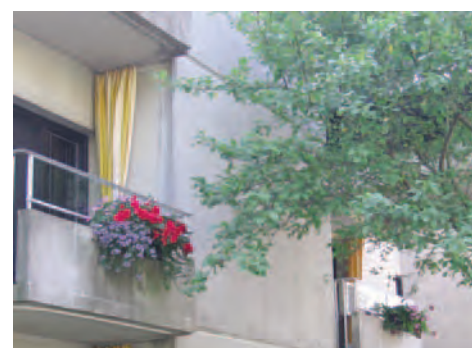
Le locataire a le droit de s'isoler s'il le désire et de choisir librement ses activités.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
<p>Encourage le locataire à s'intégrer à son milieu de vie en favorisant les contacts avec autrui et la participation aux activités, sans toutefois l'y contraindre.</p> <p>Traite avec compréhension le désir d'un locataire de rester seul.</p>	<p>Le locataire exprime ses besoins.</p> <p>Il appartient au locataire de déterminer la nature des relations qu'il veut bien établir avec les autres locataires.</p> <p>La cohabitation demande des concessions mutuelles.</p>

Le locataire a droit à la confidentialité.

ENGAGEMENT	
DU PERSONNEL	DU LOCATAIRE ET DE SES PROCHES
<p>Est tenu à une discrétion rigoureuse par rapport à tout renseignement concernant le locataire.</p> <p>Le personnel s'abstient de tout commentaire sur le locataire, son état de santé, ses comportements, etc. à l'intérieur et à l'extérieur des Résidences.</p> <p>Se tient à l'écart des conversations privées du locataire et ne les interrompt pas sans raison valable.</p> <p>Les confidences reçues d'un locataire témoignent de sa confiance et de son estime. Le personnel demeure discret mais doit en faire part à un autre membre du personnel en autorité si elles sont de nature à clarifier une situation problématique.</p> <p>L'accès au dossier du locataire est limité au personnel autorisé.</p>	<p>L'autorisation du locataire est requise pour dévoiler ou communiquer le contenu de son dossier, ce dernier étant de nature confidentielle.</p> <p>Démontre du respect et de la discrétion dans les confidences reçues mais doit en faire part au personnel si elles sont de nature à clarifier une situation problématique.</p>

Le régime d'examen des plaintes



Résidences
**ROCH-
PINARD**



Le régime d'examen des plaintes

Les Résidences Roch-Pinard, guidées par leur tradition d'excellence dans les services offerts à leur clientèle, facilite l'accès à une procédure d'examen des plaintes conformément à l'obligation formulée par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

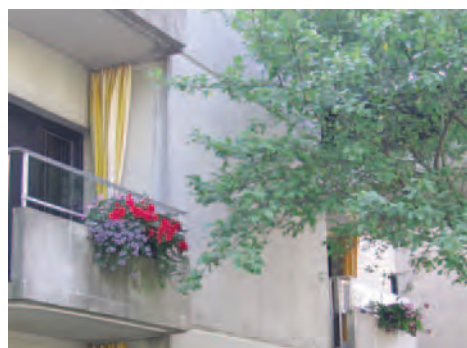
Dans la plupart des cas, nos locataires sont satisfaits des services reçus. Néanmoins, certains services peuvent quelquefois présenter des lacunes. Vous pouvez avoir le sentiment qu'un manquement a été commis à votre endroit ou encore que vos droits ne sont pas respectés. Pour résoudre le problème, il vous suffit généralement d'aborder la question franchement avec la responsable d'unités de logement ou la responsable des Résidences Roch-Pinard.

Vous pouvez également utiliser le régime d'examen des plaintes, qui est un moyen normal d'exprimer une insatisfaction et de rechercher une solution.

La personne responsable de traiter les plaintes est le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal. Vous retrouverez ses coordonnées dans la feuille d'information concernant le régime d'examen des plaintes inclus dans la pochette rabat à la fin de votre présent guide d'accueil.



Mesures de sécurité



Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

Mesures de sécurité

SYSTÈMES D'ALARME

Les Résidence Roch-Pinard sont munies d'un système de détecteurs de fumée et d'extincteurs. En cas d'incendie, le personnel en place appliquera le plan de mesures d'urgence et vous indiquera la marche à suivre.

ASCENSEURS

Les ascenseurs sont munis d'un système de détecteurs de mouvements permettant à la porte de rester ouverte pendant que vous y entrez ou en sortez. En cas de panne, restez calme et lisez les instructions à l'intérieur de l'ascenseur. Utilisez le téléphone à l'intérieur de l'ascenseur pour obtenir de l'aide.

CAMÉRA DE SURVEILLANCE

Pour votre sécurité, des caméras de surveillance sont installées à l'entrée et dans les cages d'escalier des deux résidences.

SYSTÈME D'INTERCOM

Un système d'intercom est installé dans l'entrée principale de chaque résidence. Ce système, en lien avec votre logement, vous permet de laisser entrer seulement les visiteurs connus ou attendus et par le fait même de limiter l'accès aux logements.

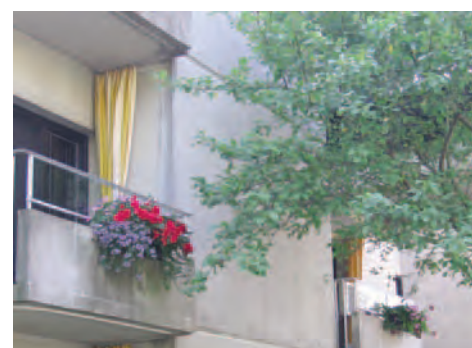
PRÉVENTION DES INFECTIONS

Afin d'atténuer la transmission de certaines infections, nous vous demandons d'aviser votre responsable d'unité de logement si vous présentez une grippe ou une gastro-entérite par exemple. Nous vous rappelons que lors d'une telle situation, le lavage des mains demeure le moyen le plus efficace pour diminuer les risques de transmission des infections. Au besoin, la direction des Résidences Roch-Pinard pourrait afficher des communiqués pour vous informer des mesures à prendre en cas d'incidence de certaines infections et/ou de l'application du programme de prévention des infections de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay. Nous vous remercions de votre collaboration.

AUTRES MESURES DE SÉCURITÉ

Pour maximiser votre sécurité et celle de l'ensemble des locataires, assurez-vous de toujours fermer derrière vous la porte de l'entrée principale de votre pavillon et barrez en tout temps la porte de votre logement.

Les services disponibles dans le quartier



Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

Les services disponibles dans le quartier

SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

CSSS d'Ahuntsic et de Montréal-Nord : 514 384-2000



**Info-santé : service téléphonique d'informations médicales,
24 heures par jour, 7 jours par semaine,
au numéro : 811**

QUOI FAIRE LORSQU'UN ÉPISODE DE PERTE D'AUTONOMIE S'INSTALLE...

Nous désirons vous rappeler que lorsqu'un épisode de perte d'autonomie se produit ou s'installe peu à peu... Vous devez communiquer avec le CLSC Ahuntsic au 514 384-2000 et demander qu'un intervenant du soutien à domicile vienne vous rencontrer à votre domicile pour procéder à une évaluation de vos besoins d'aide et d'assistance.

Au cours des mois qui suivront, si la nécessité d'un hébergement se dessine, l'intervenant du CLSC complétera les formulaires nécessaires en vue d'un hébergement. Vous pouvez demander un premier choix d'établissement mais il n'y a aucune garantie que ce choix soit retenu. C'est l'instance décisionnelle de la région, le service régional d'admission, qui oriente la personne aînée selon un processus établi dans toute la région de Montréal. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute information à ce propos.

SERVICES COMMUNAUTAIRES

PRÉSÂGES : 514 382-0310; 1474, rue Fleury Est

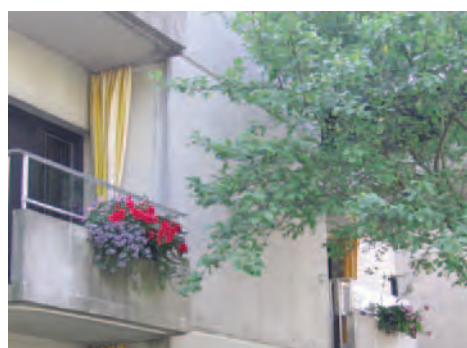
PRÉSÂGES regroupe des associations offrant divers services et activités aux pré-retraités et retraités. Le journal *Le Trait d'union* (disponible dans votre Résidence) renferme l'essentiel de la programmation de chacune des associations.

Plusieurs organismes œuvrent dans le quartier Ahuntsic dont certains peuvent vous aider dans le maintien de votre autonomie. Pour de plus amples informations, communiquez avec la responsable d'unités de logement.

PRODUITS ET SERVICES

Pour tout trouver à proximité de chez-vous, l'annuaire de quartier *Pages jaunes* et internet peuvent s'avérer fort utile. Vous pouvez aussi vous balader sur la rue Fleury, particulièrement intéressante puisqu'on y retrouve boutiques, fruiteries, pâtisseries, quincailleries, restaurants, traiteurs et plusieurs autres commerces. Votre responsable d'unités de logement est toujours disponible pour vous renseigner et vous guider vers la ressource la plus adéquate.

Renseignements généraux



Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

Renseignements généraux

LES SORTIES

Vous pouvez sortir de l'établissement aussi souvent que vous le désirez. Toutefois nous apprécions que vous préveniez la responsable de l'unités de logement lorsque que vous comptez vous absenter plus de 24 heures (mesures de sécurité).

POURBOIRES

Les pourboires aux employés et aux bénévoles sont interdits en tout temps et sous toutes leurs formes. Aucune transaction financière avec le personnel n'est autorisée : prêt d'argent, legs testamentaires, etc.

POUR VIVRE EN HARMONIE ET EN SÉCURITÉ...

- En tout temps, les corridors et les cages d'escaliers sont libres de tout objet ou équipement.
- Les portes d'urgence sont utilisées en cas de sinistre seulement.
- Les ordures ménagères sont déposées dans des sacs de plastique attachés, avant leur dépôt dans les poubelles de la salle de rebuts.
- Un bac à recyclage est disponible dans la salle de rebuts.
- Les balcons doivent conserver leur vocation : ils ne servent pas à suspendre vêtements, literie ou à entreposer des articles de ménage. Vous devez assumer l'entretien de votre balcon.
- Les lieux loués ne peuvent être modifiés sans le consentement de la direction.
- Les petits animaux domestiques sont tolérés, sous certaines conditions (cf : annexe au bail).
- Pour le respect des non-fumeurs, on s'abstient de fumer dans les lieux communs.
- L'utilisation du logement est réservée aux signataires du bail à moins d'une entente avec la direction.

Nous comptons sur chacun de vous pour maintenir les lieux propres, sécuritaires et en bon état.

ANNEXE I

■ TARIFICATIONS DIVERSES 2012-2013

■ Location d'un logement	1 1/2	=	693 \$
■ Location d'un logement	2 1/2	=	896 \$
■ Plan repas pour un locataire		=	6,00 \$/par repas
■ Plan repas pour un invité		=	9,00 \$/par repas
■ Frais administratifs reliés à la gestion du crédit d'impôt		=	3 \$/mois
■ Stationnement		=	30 \$/par mois
■ Accompagnement à la prise de médicaments		=	1 à 2 fois/jour 50\$/mois 3 à 4 fois/jour 100\$/mois

■ LE PERSONNEL À VOTRE SERVICE...

La chef du centre de jour et des Résidences Roch-Pinard :

- Annie Poirier, 514 381-1841 poste 287

Les responsables d'unités de logement :

- Leda Avila
- Jeanne D'Arc Dionne
- Carole Laberge
- France Lavigne

Les préposées à l'entretien ménager :

- Lisette Duval
- Murielle Dupras
- Ginette Ricard

La responsable de la location :

- Francine Plouffe

L'ouvrier d'entretien général :

- Gilles Gagné

Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

1615-1625, boul. Gouin Est
Montréal (Québec)
H2C 1C2

Téléphone : 514 381-1841

Résidences
**ROCH-
PINARD**



Fondation
**BERTHIAUME-
DU TREMBLAY**

1615-1625, boul. Gouin Est
Montréal (Québec)
H2C 1C2

Téléphone : 514 381-1841