

Le Foyer Notre-Dame-de-Lourdes Inc. (FNDL)

Guide d'accueil des résidents



Le FNDL est un d'organisme à but non lucratif enregistré dans la Province du Nouveau-Brunswick et qui est régi par un conseil d'administration comptant entre dix (10) et quinze (15) membres bénévoles qui dessert le territoire allant de Allardville à Pointe-Verte.

Le FNDL a été fondé par les Religieuses Hospitalières de Saint-Joseph (R.H.S.J.) et il est parrainé par le Partenariat catholique en santé dont découle directement notre mission, notre vision et nos valeurs.



Le FNDL est soumis à la Loi des foyers de soins du N.-B., ses règlements et ses normes, et détient un permis d'opération émit par le Service des foyers de soins du N.-B.

QUALITÉ DE VIE AVANT TOUT !



Mot de bienvenue

Au nom des membres du conseil d'administration, de la direction et du personnel du Foyer Notre-Dame-de-Lourdes Inc. (FNDL), je vous souhaite la plus cordiale bienvenue.

Ce guide a été préparé afin de faciliter votre admission et nous espérons qu'il saura répondre à la plupart de vos questions. Si vous avez toujours certaines interrogations ou préoccupations, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Après votre admission, vous pourrez toujours vous adresser à l'infirmière responsable de l'unité de soins. Elle pourra vous procurer toute l'information ou l'aide dont vous aurez besoin pour vivre agréablement dans votre nouvel environnement.

Fondé en 1931 et enregistré à titre d'organisme à but non lucratif en 1974 le FNDL est heureux de vous servir.

Au plaisir de vous rencontrer,



Hélène Roy
Directrice générale



Notre vision

Qualité de vie avant tout !

Notre mission

Le Foyer Notre-Dame-de-Lourdes Inc., inspiré de la mission de guérison de ses fondatrices, dessert le Nord-Est du Nouveau-Brunswick et a pour mission d'assurer la meilleure qualité de vie possible de ses résidents.



Note : Dans l'interprétation du présent document, le masculin comprend le féminin.

Table des matières

Notre vision	1
Notre mission	1
Nos valeurs	1
Administration du FN DL	1
Services offerts	2
Soins infirmiers	2
Unité spécialisée	2
Soins palliatifs	2
Réadaptation	2
Service médical	2
Niveau d'intervention médicale	2
Service pharmaceutique	2
Médicaments fournis par le FN DL	2
Service d'autres professionnels de la santé	3
Service hospitalier	3
Services alimentaire et diététique	3
Services de soutien	4
Service de récréologie et pastoral	4
Bénévoles	4
Spirituels	4
Coiffure	4
Téléphone et cablodistribution	4
Courrier	5
Heures de visites	5
Bureau de comptabilité	5
Votre admission au FN DL	5
Personne responsable	5
Cartes d'assurance-maladie et autres	5
Votre chambre au FN DL	6
Mobilier fourni par le FN DL	6
Articles personnels permis dans votre chambre	6
Informations additionnelles	7
Conseil des résidents	7
Fourniture et équipement	7
Mesures de contention (contraintes)	7
Rendez-vous à l'extérieur du FN DL	8
Équipe multidisciplinaire	8
Questions, inquiétudes ou plaintes	8
Mesures de sécurité	9
La sécurité, la responsabilité de tous	9
Usage du tabac	9
Objets de valeur	9
Inventaire des biens	9
Photo, vidéo, enregistrement	9

Notre vision

Qualité de vie avant tout !

Notre mission

Le Foyer Notre-Dame-de-Lourdes Inc., inspiré de la mission de guérison de ses fondatrices, dessert le Nord-Est du NB et a pour mission d'assurer la meilleure qualité de vie possible de ses résidents.

Nos valeurs

Justice
Dignité
Compassion
Respect de la vie

Communication
Travail d'équipe
Compétence
Imputabilité

Administration du FNDL

Relevant du conseil d'administration, la direction générale du FNDL est appuyée des gestionnaires suivants : Direction des finances, Direction des soins infirmiers, Direction de la gestion de la qualité, Direction des services de soutien, Direction du service de récréologie et de la pastoral, Direction des services alimentaires et Diététiste, et adjointes administratives.

Services offerts

Soins infirmiers

Un service de soins infirmiers, sous la direction d'une infirmière immatriculée, est disponible vingt-quatre (24) heures par jour, et sept (7) jours par semaine. Des infirmières auxiliaires autorisées ainsi que des préposés aux soins complètent le personnel des soins. La direction des soins infirmiers voit au bon déroulement des soins pour ce secteur qui comprend divers services, entre autres :

- ***Unité spécialisée***

Le FNLD offre un service spécialisé aux résidents atteints de la maladie d'Alzheimer, de démence et/ou de problèmes cognitifs. L'admission dans cette unité est faite à partir de critères précis.

- ***Soins palliatifs***

Les principaux objectifs du programme de soins palliatifs sont de favoriser une approche axée sur les besoins de la personne en phase terminale et offrir un support continu à la famille.

- ***Réadaptation***

Le FNLD offre un service de réadaptation par l'entremise d'une infirmière auxiliaire autorisée ayant reçu une formation spécialisée. Cette dernière s'occupe des évaluations pour les équipements spéciaux, et coordonne les demandes pour consultations avec ergothérapeute ou physiothérapeute.

Service médicaux

Les services d'un médecin sont offerts avec une visite hebdomadaire au foyer et/ou sont disponibles selon la condition immédiate du résident. De plus, un médecin est de garde 24 heures sur 24.

Vous pourrez continuer de voir votre médecin spécialiste (ophtalmologiste, dermatologue, neurologue, cardiologue, etc.). Vous devrez en aviser l'infirmière des rendez-vous chez le spécialiste afin que nous puissions faire un suivi rigoureux de votre dossier médical.

Niveau d'intervention médicale

À la préadmission, nous vous partagerons des informations qui vous guideront dans le choix d'un niveau d'intervention médical. Il y a quatre niveaux d'intervention qui orientent les soins médicaux en cas de situations aiguës ou urgentes.

Service pharmaceutique

Nous avons une entente avec une pharmacie afin d'assurer la livraison des médicaments et certains articles de toilette pour les résidents du foyer. Certains médicaments, non couverts par le plan de médicaments sur ordonnance, sont facturés aux résidents. Vous recevrez cette liste lors de la pré-admission.

Médicaments fournis par le FNDL

Dès votre admission, le médecin prescrira vos médicaments. Plusieurs médicaments vous sont fournis gratuitement, mais ils doivent se retrouver sur le formulaire des médicaments du foyer. La substitution d'un médicament par un autre peut être faite pour permettre d'ajuster votre médication actuelle au formulaire.

Si vous devez prendre sans fautes des médicaments spéciaux qui ne se retrouvent pas sur notre formulaire de médicaments, ils vous seront facturés à la fin de chaque mois. Nous vous demandons de nous rapporter toutes nouvelles prescriptions de spécialistes afin que nous puissions les faire ajouter à votre dossier médical.

Service d'autres professionnels de la santé

D'autres services professionnels peuvent être retenus sur demande ou sur ordonnance médicale, tel que psychologue, ergothérapeute, physiothérapeute, dentiste, optométriste ou autres. Lorsque possible, ces services pourront être livrés sur les lieux. Les frais associés à ces services sont la responsabilité du résident.

Service hospitalier

Si vous avez besoin de ce service, des démarches seront entreprises. Dans le cas d'hospitalisation, nous nous engageons à informer votre personne responsable.

Services alimentaire et diététique

La diététiste assure de satisfaire aux besoins alimentaires spéciaux de nos résidents. Nous avons un menu réparti sur quatre (4) semaines qui tient compte de la diète de chaque résident. De plus, chaque aile dispose d'une salle à manger pour la livraison des repas. Des collations sont aussi offertes en après-midi et en soirée. Des repas spéciaux pour les résidents sont offerts à l'occasion et ceux-ci sont indiqués sur le calendrier des activités. La direction du service alimentaire coordonne les services alimentaire et diététique.

La famille est invitée à venir aider à alimenter le membre de sa famille. Cependant, il est très important de ne pas alimenter ou faire boire un autre résident étant donné le risque d'étouffement.

Aucun fruit de mer n'est autorisé au FNDL dû à des allergies sévères.

Afin de respecter les conditions de notre permis de cuisine institutionnelle, voici les directives à respecter :

- Le FNDL ne peut pas entreposer de nourriture ou repas provenant de l'extérieur ;
- Il est interdit de conserver de la nourriture dans les chambres (à l'exception de collations non-périssables, qui doivent être conservés dans des contenants étanches).

La famille peut emmené un repas d'une portion individuelle, mais ce repas doit respecter la consistance et texture du résident. Veuillez vérifier avec l'infirmière en devoir ou la diététiste pour vous assurer qu'il n'y ait pas de changement de texture ou de consistance de liquide.

Services de soutien

Ces services comprennent la maintenance, l'entretien ménager, et la buanderie; et sont coordonnés par la direction des services de soutien.

- ***Maintenance***

Le personnel du service de la maintenance effectue les réparations de l'équipement du foyer et ainsi assurer la sécurité du FNDL. Nous vous invitons à signaler au personnel tout bris ou autre problématique dans votre chambre afin qu'une demande de réparation ou de maintien puisse être acheminé au personnel de la maintenance.

- ***Entretien ménager***

Le service d'entretien ménager assure le maintien de la propreté de votre chambre et de l'ensemble du FNDL, assurant ainsi un environnement propre et sécuritaire.

- ***Buanderie***

Le FNDL dispose d'une buanderie qui est responsable du lavage, de l'entretien et de la distribution des vêtements des résidents. Tous les vêtements doivent être identifiés avec le nom du résident avant son utilisation (sans frais). Des frais de réparation ou altérations (couture) peuvent être appliqués au résident sur demande ou au besoin. Nous vous demandons d'alterner les vêtements entre les saisons étant donné l'espace restreint dans les chambres.

Service de récréologie et pastoral

Le service de récréologie est responsable des activités, des loisirs, des divertissements et des sorties à l'extérieur pour les résidents. Des activités sociales, récréatives, religieuses, et artisanales sont offerts aux résidents selon le calendrier mensuel établi. En plus des activités, la direction de la récréologie et de la pastoral coordonne les services suivants :

- ***Bénévoles***

Le FNDL jouit des services d'un comité de bénévoles. Celui-ci offre une variété de services et d'activités aux résidents, dont des visites amicales, et du soutien au service de récréologie et pastoral ; et agrmente l'atmosphère dans le foyer. Le bénévole contribue à l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Il enrichit l'action des proches et du personnel du FNDL, mais ne la remplace pas. C'est pourquoi tous ensemble, familles, proches et employés, nous devons travailler en étroite collaboration avec les bénévoles afin d'assurer un mieux-être aux résidents.

- ***Spirituels***

Nous offrons une variété de services spirituels ; vous pourrez vous renseigner auprès du personnel pour l'horaire des activités religieuses et spirituelles du FNDL.

- ***Coiffure***

Le FNDL dispose d'un salon de coiffure, aux frais du résident. Veuillez noter qu'il est interdit de couper les cheveux d'un résident dans tout autre endroit du foyer.

Téléphone et câblodistribution

Le FNDL offre le service de téléphone et de câblodistribution, aux frais du résident. La direction des services de soutien coordonne les services de téléphone et de câblodistribution. Il est à noter que le FNDL ne fournit pas les télévisions. Un téléphone sans fils est fourni, mais doit demeurer dans la chambre lors du départ du résident.

Courrier

Un service de courrier est offert et notez que l'adresse permanente du résident est maintenant celle du FNDL soit le : **2055 Vallée Lourdes, Bathurst, NB, E2A 4P8.**

Heures de visites

Depuis le début de la pandémie Covid-19 en 2020, plusieurs changements ont eu lieu en matière de visites aux résidents. Afin d'assurer la protection, le bien-être, et la qualité de vie continue de nos résidents, les jours et heures de visite continuent d'être évalués à toutes les semaines. Des communications vous seront acheminées régulièrement afin de vous aviser de tout changement concernant les visites.

Des considérations particulières sont faites pour les résidents qui sont aux soins palliatifs. La sonnette/intercom à l'entrée principale est réservée pour les visites aux soins palliatifs.

Bureau de la comptabilité

Ce bureau, situé à l'entrée de l'administration, est l'endroit où vous y faites vos ententes financières et payez vos contributions financières mensuelles et autres factures du foyer. Vous y faites également vos retraits à partir de vos allocations mensuelles.

Votre admission au FNDL

Personne responsable

Une personne responsable doit accompagner le nouveau résident lors de son admission. Cette personne nommée responsable jouera un rôle très important et servira de liaison entre le FNDL et les membres de la famille. On pourra lui demander de s'occuper de certaines affaires personnelles du résident, tel que l'accompagner lors d'un transfert à l'hôpital ou faire l'achat de vêtements. Il est très important de maintenir une bonne communication. SVP, ne pas hésiter à nous faire part de tous commentaires, inquiétudes ou plaintes. La personne responsable devra aviser le foyer de ses absences et nommer un remplaçant.

Cette même personne responsable sera celle qui sera contacté pour toutes questions ou incidents liés au résident (la deuxième personne contact ne sera appelé que si le FNDL n'arrive pas à rejoindre la première personne dans les plus brefs délais). Les autres membres de la famille devront se référer à cette personne pour obtenir toute information au sujet du résident.

Cartes d'assurance maladie et autres

Il est primordial d'avoir vos cartes en main lorsqu'il arrive une urgence de tout ordre. Il va de soi que nous vous remettrons vos cartes sur demande lorsque vous en aurez besoin pour les sorties à l'extérieur. Donc, à l'admission, les cartes suivantes devront être présentées :

1. Carte de médicaments (personnes âgées de 65 ans et plus)
2. Carte de l'hôpital (si disponible)
3. Carte d'assurance maladie (Medicare)
4. Carte Croix Bleue ou autre assurance médicale/dentaire (s'il y a lieu)
5. Carte d'assurance sociale

Votre chambre au FNDL

Il se peut que vous ayez à partager votre chambre avec un autre résident. Malheureusement, notre établissement ne nous permet pas d'offrir une chambre privée à chaque résident. Le FNDL possède 24 chambres doubles (48 résidents) et 82 chambres simples. Chaque chambre privée possède sa propre salle de bain. Les chambres doubles partagent une salle de bain.

De plus, même si une chambre vous est assignée à l'admission, nous nous réservons le droit de vous changer de chambre selon les besoins du foyer. L'emplacement du résident dans le foyer dépend de plusieurs facteurs tels que sa condition et ses besoins. Quoiqu'un transfert ne soit pas idéal, ceci est parfois nécessaire. Vous serez avisés dès que possible si un transfert est prévu.

Mobilier fourni par le FNDL

- Armoire, tiroir de rangement et garde-robes ;
- Lit simple électrique ;
- Table de chevet ;
- Couvre-lit, literie et rideau (entretien compris) ;
- Un ventilateur portatif ;
- Chaise confort et chaise roulante (lorsque requise).

Articles personnels permis dans votre chambre

Pour améliorer votre confort et personnaliser votre espace, vous pouvez apporter des articles personnels avec vous, comme des photos ou votre propre couvre-lit. Ces articles contribueront à un sentiment de bien-être. Il peut arriver que nous vous ferons des recommandations au sujet de l'aménagement de votre chambre afin qu'elle soit plus agréable ou sécuritaire.

En raison de l'espace restreint, vous êtes demandés d'apporter seulement le strict nécessaire. Nous devons ainsi limiter le nombre d'articles permis dans chaque chambre.

Tous les gros articles (ex : fauteuil) et tous les appareils électriques devront être soumis au service de soutien pour inspection et approbation avant l'utilisation (certification CSA ou ULC).

INTERDIT - Aucun appareil électronique branché au lit.

Afin d'assurer la sécurité du résident et du personnel, **aucun mobilier ou installation supplémentaire ne sera toléré dans la chambre sans autorisation.** En cas d'urgence, le foyer se réserve le droit d'enlever des meubles sans consulter les proches afin de réaménager la chambre pour dispenser les soins de façon adéquate et sécuritaire.

En ce qui concerne les cadres ou décorations murales, ces derniers sont limités à trois (3), et doivent être fixés au mur à un endroit sécuritaire par le personnel du service de la maintenance. Il n'est pas permis d'utiliser des punaises ou des rubans adhésifs sur les murs ou les rideaux.

Veillez noter que les articles suivants sont interdits :

Interdit	
Fleurs ou plantes	Aliments périssables, Ø FRUIT DE MER
Tout objet en verre ou cassable	Usage du tabac et alcool
Tapis au plancher	Matelas de mousse (foam)
Tout appareil électro-ménager	Ciseaux, aiguilles, couteaux, objets tranchants
Lampe électrique	Humidificateurs et déshumidificateurs
Séchoir à cheveux ou fer à cheveux	Items hors saison (ex : décors de Noël)
Sacs chauds (ex : Magic Bag)	Couvertures électriques
Allumettes/briquets	Chandelles
Fers à repasser	Rallonge électrique
Boîtes sous le lit ou sous la table de chevet	Appareils d'air climatisé

Vous pourriez être demandé d'enlever certains items si ces derniers empêchent la livraison sécuritaire des soins ou nuit au maintien d'un environnement propre et sain.

Informations additionnelles

Conseil des résidents

Le conseil des résidents est un comité consultatif qui permet aux résidents de s'impliquer dans le processus d'amélioration de la qualité. Les membres se réunissent aux 3 mois. Il est composé de résidents et du responsable du service de récréologie.

Les raisons d'être de ce comité sont de promouvoir l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des résidents.

Fourniture et équipement

Afin de répondre à vos besoins, les fournitures et les équipements suivant pourront être utilisés : matériel d'incontinence, concentrateur d'oxygène, marchette, fauteuil roulant, fauteuil gériatrique, vaisselle adaptée et matériel de positionnement. Nous fournissons également plusieurs items, dont le dentifrice, le savon corporel, le shampoing, la literie et autres. Une liste de fournitures incluse dans le programme provincial vous sera remise lors de la pré-admission. Si vous désirez un produit qui ne figure pas à la liste, vous devrez en assumer le coût.

Mesures de contention (contraintes)

Les contentions sont des outils de travail qui nous permettent d'assurer la sécurité de certains résidents et également prévenir des chutes. Les côtés de lit, les ceintures abdominales ainsi que les ceintures et tables des fauteuils gériatriques et roulants sont des exemples d'appareils de sécurité qui sont des alternatives à la contention qui pourraient vous être offertes durant votre hébergement. La décision d'appliquer une mesure de contention se prend dans un contexte multidisciplinaire et avec le consentement et la collaboration du résident ou la personne responsable. Veuillez consulter les directives élaborées à ce sujet dans le document que vous recevrez lors de l'admission si vous désirez de plus amples renseignements.

Rendez-vous à l'extérieur du FNDL

Le FNDL n'est pas responsable de l'organisation du transport pour les sorties à l'extérieur du foyer, à l'exception des services ambulanciers dans le cas d'un transfert à l'hôpital à la demande du médecin. Il est de la responsabilité d'un membre de la famille d'accompagner le résident à son rendez-vous médical ou autre. Le résident est responsable de tout frais associé au transport.

Équipe multidisciplinaire

Six (6) semaines suivant votre admission, nous solliciterons votre participation à une rencontre multidisciplinaire afin de réviser le plan d'intervention pour mieux l'adapter à vos besoins et vos attentes. Vous serez par la suite consulté et impliqué lors des modifications et la révision annuelle de votre plan d'intervention. L'équipe multidisciplinaire est composée selon vos besoins. L'équipe peut comprendre :

- Le résident (lorsque possible)
- La personne responsable du résident
- Directrice de la gestion de la qualité
- Infirmière
- Diététiste
- Directrice des services alimentaires
- Consultation avec autre membre du personnel soignant
- Directrice du service de récréologie et de la Pastorale
- Directeur du service de soutien
- Au besoin :
 - Pharmacien
 - Direction générale
 - Ergothérapeute
 - Autre professionnel

Questions, inquiétudes ou plaintes

Procédure pour la gestion des questions, des inquiétudes ou des plaintes

Nous vous invitons à poser vos questions, émettre vos commentaires ou formuler une inquiétude ou une plainte à l'infirmière en devoir afin de maintenir une bonne ligne de communication et répondre ou encore résoudre ceux-ci dans un délai acceptable pour tous.

L'infirmière acheminera votre question ou votre plainte au gestionnaire du secteur concerné.

Dans l'éventualité où le gestionnaire n'est pas en mesure de résoudre ou apaiser vos préoccupations, vous pouvez demander que celles-ci soient acheminées à la direction générale. Un suivi de cette dernière sera fait dans les plus brefs délais.

Vous devez toutefois savoir que la satisfaction absolue de toutes les demandes n'est pas garantie. Nous devons, en premier lieu, assurer la sécurité et la qualité de vie de l'ensemble de nos résidents.

Mesures de sécurité

Pour votre sécurité, un système de cloche d'appel est installé dans toutes les chambres, et les salles de bain ; de même qu'un système d'alarme incendie et de surveillance des portes. Nous avons aussi un programme de mesures d'urgence et tout notre personnel est formé de façon à intervenir rapidement et efficacement en cas de danger. Un minimum de douze (12) pratiques de feu doit avoir lieu chaque année. Le foyer est muni de dispositifs d'extincteurs, de gicleurs et de détecteurs de fumée.

Aucune porte des chambres de résidents ne doit être fermée à clef ni bloquée de l'intérieur. Aucun résident n'est permis d'avoir en sa possession des objets dangereux (exemple : ciseaux, aiguilles, couteaux).

La sécurité, la responsabilité de tous

La gestion des risques est une responsabilité partagée entre le FNLD et les résidents incluant les familles. Si vous observez une situation qui pourrait représenter un risque pour les résidents, les familles ou le personnel, vous devez le signaler afin d'éviter tout incident.

Usage du tabac

Le Foyer Notre-Dame-de-Lourdes Inc. est un établissement non-fumeur, donc il est absolument interdit de fumer dans le foyer, ou sur la propriété du FNLD.

Objets de valeur

Le FNLD n'est pas responsable des objets personnels du résident ; particulièrement les objets de valeur ainsi que l'argent qui sera gardé au chevet.

Inventaire des biens

Lors de votre admission, nous vous remettons un formulaire d'inventaire des biens personnels de valeur. Il est primordial de bien remplir ce formulaire afin de bien identifier vos objets de valeur. Nous vous recommandons de vous abstenir de garder dans votre chambre des objets de grande valeur ou beaucoup d'argent liquide.

Photo, vidéo, enregistrement

Aucune photo, vidéo, ou enregistrement d'un résident n'est permis au FNLD sans l'obtention du consentement écrit au préalable du résident ou de la personne responsable.

Il est interdit de photographier, prendre une vidéo, ou enregistrer le personnel du FNLD, ni de diffuser de tel matériel sans leur autorisation verbale au préalable.