



Guide du résident



www.chsldresidencerviera.com

Version Mars 2024

Table des matières

TABLE DES MATIERES	0
MOT DE BIENVENUE	2
HISTORIQUE	3
MISSION	3
LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS ET SERVICES CLINIQUES	4
LES SERVICES MÉDICAUX	5
LE SERVICE DE PHARMACIE	6
LE SERVICE DE RÉADAPTATION PHYSIQUE EN ERGOTHÉRAPIE	6
LES SERVICES DE NUTRITION CLINIQUE	7
LE SERVICE DES LOISIRS ET LE BÉNÉVOLAT	8
LE SERVICE DE LA PASTORALE	8
LE SERVICE SOCIAL	9
LE SERVICE ALIMENTAIRE	9
LE SERVICE DE COMPTABILITÉ	9
SERVICES COMPLÉMENTAIRES À L'HÉBERGEMENT	10
LE SERVICE DE COIFFURE	10
LE SERVICE DE BUANDERIE	10
LES SOINS DES PIEDS	10
LE SERVICE DE CÂBLE ET DE TÉLÉPHONE	10
LES BESOINS SPÉCIAUX	11
ASSURANCE POUR LES BIENS PERSONNELS	12
QUE COMPREND L'HÉBERGEMENT	12
CE QUI DOIT ÊTRE FOURNI PAR LE RÉSIDENT	12
CHAMBRES	13
SALLE À MANGER	14
CAFÉTÉRIA	14
LA SALLE D'UNITÉ FAMILIALE	14
LES ZONES FUMEURS	15
USAGE DU CANNABIS	15
BOÎTE À SUGGESTION	15
UNE APPROCHE SÉCURITAIRE POUR VOUS	15
COMMUNICATION	15
DEMANDE DE SERVICES PRIVÉS	16
PRÉVENTION DES INFECTIONS	16
ENVIRONNEMENT	16
AUCUN ÉLÉMENT DÉCORATIF OU MEUBLE NE DOIT ÊTRE AJOUTÉ DANS LA SALLE DE TOILETTE CONJOINTE.	17
ANIMAUX DOMESTIQUES	17
ÉQUIPEMENT	17
AIDE ET SOUTIEN	17
PROCÉDURES DE SÉCURITÉ POUR ACCÉDER À L'ÉTABLISSEMENT	17
COMITÉ DES USAGERS	18
TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	19
PROCÉDURE D'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ (ART 33 LSSSS)	19
UTILISATION DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE PAR LES RÉSIDENTS OU PAS LEURS REPRÉSENTANTS	21
LA FONDATION RÉSIDENCE RIVIERA	21
À LA MÉMOIRE DE :	22
LISTE DU PERSONNEL DES DIFFÉRENTS SERVICES À LA RÉSIDENCE RIVIERA	23

Mot de bienvenue

Chers familles et résident(e)s,

Il me fait grandement plaisir, en tant que directeur général, de vous souhaiter la bienvenue et de vous accueillir à la Résidence Riviera, centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Notre philosophie d'intervention et de service à la clientèle est composée des valeurs morales essentielles à l'équilibre individuel et familial. Nous savons que vous recherchez d'abord la sécurité. Ainsi, dans tous nos aménagements, nos gestes et surtout nos attitudes, nous avons le souci de votre sécurité physique, affective et sociale.

Vous êtes ici chez vous, nous faisons en sorte que ce lieu de résidence vous ressemble. Notre organisation de vie laisse votre famille prendre une place importante et l'encourage à s'impliquer avec nous, afin de travailler en équipe à votre bien-être.

Tous ensemble, nous voulons rendre votre vie facile et heureuse, simple et douce, car pour nous, vous êtes la personne la plus importante.



Jean Nadon

Directeur général

Historique

C'est en 1959, à L'Abord-À-Plouffe (Chomedey), que Violet et Roland Lachapelle font l'ouverture officielle de la Résidence Riviera, le dimanche 30 août, sous la bénédiction de Monsieur le Curé Antonio Mondor de la Paroisse St-Maxime.

Violet a eu cette idée à la suite de la maladie de sa vénérée mère. Un permis de 12 lits est livré par le département de santé communautaire de la Ville de Montréal. Le Docteur Marcel Gruffy est le médecin en charge et Lucie Trudeau l'infirmière responsable.

Après six ans d'existence, la Résidence s'est vue dans l'obligation d'agrandir son établissement dans le but d'accueillir le nombre toujours croissant de demandes. En 1965, la capacité du centre passe à 84 résidents. Une histoire de famille : Marilyn, fille de Violet et Roland, s'implique dès l'ouverture, assume la direction pendant plus de 20 ans et par la suite demeure présidente du conseil d'administration.

Ayant grandi au milieu des personnes âgées, les quatre enfants de Marilyn et André Nadon se trouvent donc la troisième génération, avec Jean Nadon, maintenant à la direction de la Résidence, au service d'une clientèle Lavalloise ayant besoin de services de santé.

La Résidence Riviera offre des soins de qualité depuis plus de 65 ans. Le 10 juin 2002, la Résidence félicite ses employés pour avoir reçu le premier prix, soit la mention d'honneur du Prix d'excellence

du réseau de la Santé et des services sociaux dans la catégorie : « Personnalisation des soins et des services ».

Depuis le 6 juin 2005, la Résidence s'est vu emménager dans un établissement neuf, située dans un quartier résidentiel, près du boisé Chomedey, avec un ajout de 44 nouvelles places pour la région de Laval, totalisant ainsi 128 lits.

Mission

La mission du CHSLD Résidence Riviera est d'offrir des services personnalisés et un milieu de vie sécuritaire adapté aux besoins de ses résidents.

Dans le respect de leurs différences, de leurs goûts et de leurs valeurs, la Résidence Riviera met en place les conditions leur permettant de se maintenir en santé, de conserver leur autonomie et de ne se développer comme personne, tant aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social, que spirituel.



Toutefois, c'est grâce à la complicité de la direction, des familles, des bénévoles et de 140 employés œuvrant au sein de l'établissement, que la Résidence Riviera réussit à relever ce défi quotidien. Au fil des ans, la Résidence Riviera a su développer un milieu de vie familial sur mesure, pour les résidents.

Grâce aux liens individuels avec chaque résident, tissés par le personnel, la direction des soins infirmiers et la direction générale, l'établissement est toujours très à l'écoute des besoins particuliers de chaque personne hébergée. L'adaptation de la réponse aux besoins du client est d'autant plus rapide et adéquate que l'appréciation est aussi directe et personnalisée.

En fait, le résident a besoin de se sentir respecté dans l'unicité de son être, savoir qu'il habite dans un chez-soi chaleureux, où le personnel est à l'écoute de ses besoins et de ses attentes.

Dans sa mission et son code d'éthique, l'établissement s'engage à offrir à sa clientèle des soins et services de qualité, tout en considérant les ressources organisationnelles disponibles.

La Direction des soins infirmiers et services cliniques

Découlant de la mission et du code d'éthique de l'organisation, la raison d'être de la *Direction des soins infirmiers et services cliniques* est d'offrir des soins et des services personnalisés, dans un milieu de vie substitut, adapté aux besoins des résidents adultes en lourde perte d'autonomie.

L'arrivée en centre d'hébergement est un moment crucial dans la vie d'un aîné et celle des membres de sa famille. Le processus d'adaptation qu'adoptera le nouveau résident dépend fortement du sens qu'il (et que les membres de sa famille) attribuera (attribueront) à cette

transition dans sa (leur) vie, selon ses (leurs) valeurs et ses (leurs) croyances. Une personne peut percevoir cette transition positivement car elle signifie la fin de l'isolement et le soutien à la perte d'autonomie. Inversement, une autre qui se sent vulnérable et qui ne dispose pas de soutien affectif durant cette période de transition peut devenir à risque et nécessiter la plus grande vigilance du personnel. L'accueil au moment de l'admission devient par conséquent une variable déterminante dans l'expérience du nouveau résident et de celle des membres de sa famille.

De plus, l'approche collaborative qu'adopteront les intervenants favorisera la communication et la compréhension de l'expérience vécue par le résident et ses proches. Ainsi, les besoins de nouveau résident et l'expérience vécue par la famille seront au centre des préoccupations des intervenants. Ces derniers s'engagent dans une pratique concertée à partir des attentes du résident et celles de sa famille.

La philosophie d'intervention de la *Direction des soins infirmiers et services cliniques* entend assurer des soins et des services de qualité et sécuritaires :

- En respectant l'individualité de chacun des résidents et son intimité.
- En favorisant l'amélioration ou le maintien de son autonomie tout en offrant une qualité de vie.
- En privilégiant la responsabilisation et l'implication du résident, de la

famille et des proches aux soins et dans les activités quotidiennes.

- En permettant au résident de maintenir son autonomie en utilisant son potentiel dans la satisfaction de ses besoins fondamentaux, de façon sécuritaire.
- En apportant le support et l'accompagnement nécessaire au résident et la famille lors de l'accueil et tout au long de la période d'hébergement.



Un personnel compétent et qualifié assure l'ensemble des soins 24 heures par jour, sous la responsabilité d'un gestionnaire, soit la ou le chef

d'unité. En plus de superviser l'équipe soignante et d'assurer la qualité des soins et services dispensés à la clientèle, il (elle) effectue différentes tâches administratives. Il (elle) est également la personne à qui vous devrez vous adresser pour toute demande spécifique ou situation particulière que vous souhaitez traiter.

L'équipe de soins est composée de l'assistant(e) infirmier(e) chef, qui est l'intervenant(e) pivot de la coordination des soins et services dédiés au résident, ainsi que de l'infirmier(e) auxiliaire et de préposés aux bénéficiaires; chacun ayant des tâches et responsabilités différentes selon son rôle.

L'approche interdisciplinaire, avec la participation du résident et de la famille, est privilégiée. Par conséquent, une communication ouverte et respectueuse,

pour créer la relation de confiance, est essentielle. Vous serez donc invité par l'infirmière à une rencontre interdisciplinaire, dans la période suivant l'admission, pour partager attentes et préoccupations, afin qu'ensemble nous collaborons au mieux-être du résident. Mais considérez qu'en tout temps, nous sommes disponibles pour vous écouter.

Les services médicaux

Dès l'admission, un médecin de l'établissement, soit Dr Jacques Schérer ou Dr François Duguay, sera assigné au résident pour assurer le suivi de son état de santé. Afin de permettre l'élaboration d'un plan de soins répondant aux besoins réels et actuels du résident selon son évolution clinique, une approche de collaboration étroite entre l'équipe interdisciplinaire, le résident et la famille, est préconisée.



Le médecin peut être rejoint en laissant un message à l'infirmière de l'unité. Mentionnons qu'un médecin est toujours de garde 24 heures sur 24.

Le service de pharmacie



Les médicaments prescrits par le médecin traitant et inscrits au formulaire de l'assurance-maladie du Québec sont fournis sans frais. Pour certains médicaments dits «hors formulaire», les coûts doivent être assumés par le résident. Si cette situation survient, vous en serez informé.

En collaboration avec le médecin et les infirmières, le pharmacien s'assure que les médicaments que vous prenez contribuent à améliorer votre santé et respectent tous les principes en pharmacie.

Le service de réadaptation physique en ergothérapie

Pour répondre à la mission de soins de longue durée de la Résidence Riviera et afin d'assurer la sécurité du résident, deux professionnels du service de réadaptation accomplissent des rôles différents et complémentaires, soit l'ergothérapeute et la thérapeute en réadaptation physique.

Le rôle de l'ergothérapeute est d'évaluer les capacités physiques, cognitives et sociales du résident dans son milieu de vie, à travers ses activités de la vie quotidienne, comme se laver, s'habiller, s'alimenter, se déplacer, se positionner au fauteuil et au lit, ainsi que ses interactions avec son entourage. L'analyse de cette évaluation permet de favoriser la participation active du résident dans ses activités de la vie quotidienne et dans ses

déplacements en fauteuil roulant manuel ou motorisé, de faire les adaptations techniques nécessaires pour maintenir l'autonomie lors de l'alimentation et de favoriser le confort lors du positionnement au fauteuil et au lit.



Le rôle de la technologue en physiothérapie est d'évaluer les capacités physiques actuelles du résident en termes de déplacement, d'équilibre, de mobilité, de force et d'endurance. L'analyse de cette évaluation permet de favoriser la participation du résident lors de ses activités de la vie quotidienne, soit la marche, les différents types de transferts (lit/fauteuil), la mobilisation au lit, etc.

La réadaptation physique en CHSLD ainsi que l'ergothérapie visent à favoriser le **maintien** des capacités du résident et à l'accompagner si d'autres pertes surviennent, en ajustant le niveau d'aide requis.

Pour atteindre ces objectifs de soins et de services, divers moyens sont privilégiés par ces deux professionnels de la santé :

- Rencontre d'évaluation avec le résident dès l'admission, et par la suite, avec la présence de la famille
- Réunions interdisciplinaires
- Suivi des capacités du résident à la demande de l'infirmière

- Traitement en ergo : pour des cas particuliers sur une période déterminée (ex : programme d'écriture, retour d'hospitalisation)
- Enseignement à la famille, aux résidents, aux bénévoles et au personnel
- Rôle de la famille : tout comme à la maison, la participation du parent et des proches, pour le maintien de l'autonomie lors des visites, est une approche privilégiée et ce, dans le respect des consignes indiquées par le professionnel, afin d'assurer une réponse adaptée et sécuritaire aux besoins du résident.

Pour plus d'informations, vous devez vous adresser en premier lieu à l'infirmière et, selon la situation, un suivi sera fait auprès du professionnel concerné, qui vous contactera si nécessaire, dans les meilleurs délais.

Les services de nutrition clinique

En vieillissant, les besoins nutritionnels de base changent, la perception du goût est modifiée et l'appétit peut être réduit. Pour ces raisons, l'élaboration des menus respecte les recommandations du Guide alimentaire canadien.

Lors de l'admission, le résident ou sa famille complète le formulaire *Consommation usuelle aux déjeuners et collations*. Dans les jours suivant, la nutritionniste adapte le menu de base du résident selon ses aversions, ses allergies, ses capacités de mastication et sa condition médicale. Finalement, le résident effectue ses choix

sur son menu personnalisé, qu'il remet à l'infirmière. Le résident aura toujours l'opportunité d'y effectuer des modifications. Ce plan de traitement nutritionnel individualisé est établi en collaboration avec le résident ou ses proches. Ce plan, visant à maintenir et à favoriser un état de santé optimal, est révisé et corrigé au besoin par la nutritionniste.

Comme manger se doit d'être un plaisir, le résident peut personnaliser son menu selon les choix offerts, qui respectent sa condition clinique dont ses capacités de mastication et de déglutition.

Si vous souhaitez apporter de la nourriture au résident, certaines conditions s'imposent, et ce, afin d'assurer la sécurité alimentaire du résident et de respecter le plan nutritionnel (diète et texture appropriées à la condition clinique). Certaines consignes sont de mises, à savoir : valider le choix des aliments avec la nutritionniste ou le chef d'unité, placer la nourriture dans le frigo de la salle familiale dans des contenants hermétiques, au nom du résident, avec le numéro de la chambre et la date d'expiration. Si les aliments doivent être chauffés, c'est la famille qui en assume la responsabilité.

Pour plus d'informations, il est demandé de vous adresser en premier lieu à l'infirmière. Un suivi sera fait et la nutritionniste vous contactera si nécessaire, dans les meilleurs délais.

Le service des loisirs et le bénévolat

Les loisirs sont un moyen dynamique et efficace d'apporter une contribution significative au développement et au maintien de la qualité de vie des résidents dans leur milieu de vie. Pour réaliser cette vision, l'équipe des loisirs, sous la responsabilité d'une récréologue, est composée d'une technicienne en loisirs, de deux animatrices, auxquelles s'ajoutent des stagiaires et des bénévoles.



Le service des loisirs offre des activités diversifiées, sécuritaires et adaptées aux capacités physiques et cognitives des résidents, dans une optique de libre choix. La programmation des activités est basée sur les besoins et intérêts fondamentaux des résidents (physiques, intellectuels, sociaux, divertissement, expression de la créativité). Un exemplaire de la programmation mensuelle est apposé sur le babillard dans la chambre de tous les résidents et sur les babillards communautaires. De plus, celui-ci est envoyé par courriel aux membres de la famille. Prenez note que des frais peuvent être demandés pour certaines activités ou sorties.

Le bénévolat occupe une place majeure au sein de l'équipe. Grâce à la collaboration et à l'implication des bénévoles, nous pouvons offrir une programmation élaborée d'activités. Les bénévoles sont présents dans différentes sphères d'activités, telles que : activités de groupe, visites d'amitié, accompagnements médicaux, sorties, fêtes thématiques, etc.

Si vous désirez vous joindre à l'équipe de bénévoles, n'hésitez pas à communiquer avec nous, il nous fera plaisir de vous rencontrer et ensemble, nous trouverons la formule qui vous convient.

Le service de la pastorale

L'agente de pastorale accompagne le résident et ses proches, afin de satisfaire leurs besoins spirituels et religieux, dans le respect de leurs valeurs, de leurs croyances et de leur cheminement.

Elle assure la continuité des formes d'expressions religieuses, entre autres, par la célébration de liturgie hebdomadaire et des fêtes religieuses comme Noël, Pâques, ainsi que la distribution de la communion. L'Onction des malades est offerte annuellement par un diacre.

Un soutien individuel et personnalisé, selon les besoins exprimés par le résident ou la famille, aide à identifier le sens de ce qui est vécu aux différentes étapes de la vie, dont l'accompagnement en fin de vie. Plusieurs bénévoles assistent l'agente de pastorale dans ses fonctions. Pour communiquer avec le service pastoral, vous pouvez laisser un message dans la boîte vocale 1127.

Le service social

Tous les résidents, ainsi que leurs familles, peuvent bénéficier des services d'un travailleur social. Présente à la Résidence 2 journées par semaine, elle supporte et accompagne les individus dans leur cheminement d'adaptation et dans différentes démarches.

Le service alimentaire

En collaboration avec la nutritionniste, le service alimentaire propose un menu équilibré de 4 semaines, correspondant aux besoins nutritionnels des résidents.



Le service alimentaire offre aux résidents la possibilité de choisir entre trois menus, soit deux repas chauds ou un repas de sandwich. Les aliments sont préparés sur place, par une équipe de cuisiniers diplômés, qui s'assurent que les techniques de travail utilisées pour la préparation, la cuisson et le service des aliments, soient conformes aux normes sécuritaires d'hygiène et de salubrité de la MAPAQ (Ministère de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation du Québec).

Les repas sont servis à la salle à manger de l'étage. Les collations sont servies aux chambres, à la salle à manger ou lors des activités par le service des loisirs.

Le service de comptabilité



Le service de comptabilité se fera un plaisir de vous aider à la gestion administrative de l'hébergement et des menues dépenses (petite caisse).

La contribution maximale par mois, selon le ministère de la Santé et des Services sociaux au 1^{er} janvier 2024 est de :

Chambre individuelle : 2 142,30 \$

La direction de la contribution et de l'aide financière de la Régie de l'assurance maladie du Québec peut déterminer un montant de contribution moindre, basé sur la valeur des biens du résident et de ses revenus, si vous complétez la demande d'exonération facultative.

Le paiement de l'hébergement est payable à l'arrivée, pour le mois en cours, et par la suite, le premier de chaque mois comme le serait un loyer, sans aucun envoi de facture de la part de l'établissement. Tout retard de paiement portera des intérêts au taux annuel de 6 %. Les comptes en souffrance de plus de 45 jours entraîneront des procédures de collection.

Lors de l'utilisation des services complémentaires tels que : coiffure, soins de pied, massothérapie, vous devez vous prévaloir du service de petite caisse auprès de l'accueil.

Afin de faciliter vos paiements d'hébergement et de petite caisse, la résidence vous offre la possibilité de payer vos comptes par paiements pré-autorisés

Les heures d'ouverture de l'accueil sont de 08h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30, du lundi au vendredi, à l'exception des congés fériés.

Services complémentaires à l'hébergement

LE SERVICE DE COIFFURE

Un service de coiffure pour les résidents, est offert du mardi au vendredi, et ce, aux frais des résidents. Les services sont : coupe, mise en plis, coloration et permanente. Afin de profiter de ce service, il vous suffit de compléter le formulaire lors de l'admission.

Vous devez prendre rendez-vous directement avec la coiffeuse au poste 1146.

LE SERVICE DE BUANDERIE

La Résidence Riviera offre le service de lavage. Plusieurs possibilités pour l'entretien personnel des vêtements des résidents sont offertes. Toutes les options possibles vous seront expliquées lors de l'admission, afin de faire un choix éclairé.

De plus, tous les vêtements doivent être identifiés avec des étiquettes, au nom du résident, qu'il vous est possible de commander (paquet de 100) auprès de l'accueil au coût approximatif de 16,00 \$, pour ceux qui utilise le lavage famille.

Les étiquettes et la pose pour les résidents utilisant le lavage VIP sont incluses dans le forfait, alors que pour ceux qui utilisent le lavage VRAC, la somme de 1,00 \$/semaine + taxes, doit être défrayée

par ces derniers.

LES SOINS DES PIEDS

Le traitement de soins des pieds est un service offert, à vos frais, par une infirmière spécialisée. Ce traitement consiste à : l'examen des pieds, correction de certains problèmes, coupe d'ongles, amincissement, traitement d'ongles incarnés, traitement de cors et callosités, etc.

Le traitement est recommandé par le médecin ou l'infirmière, selon les besoins du résident.

Coût du traitement : **55,00\$**

<p>Chantal Albert Infirmière spécialisée en soins de pieds Poste 3000 Membres de l'Ordre des Infirmières du Québec</p>
--

Tous les intervenants présents à la Résidence se feront un plaisir de discuter ou de rencontrer les familles qui le souhaitent.

LE SERVICE DE CABLE ET DE TELEPHONE

La résidence vous offre, à vos frais, le service de téléphone, de câble et d'Internet. Pour vous prévaloir de l'un ou l'autre de ces services, vous devez compléter le formulaire à l'accueil.

Voici les frais, **avant taxes**, pour les différents services :

Téléphone :	19,95 \$
Téléphone avec 1 option :	22,45 \$
Téléphone avec 2 options :	24,95 \$
Câble :	33,25 \$



De plus, des frais d'installation de **29,95 \$**, plus taxes, sont applicables **pour chacun des services**

Les frais pour le **téléphone** incluent la location de l'appareil, l'afficheur et l'appel en attente. Les appels interurbains seront facturés, à même la petite caisse, à raison de 5¢ la minute. Aucun autre appareil téléphonique, que celui qui est fourni par la résidence, ne peut être utilisé avec notre système de téléphonie.

Le service de **câble** de la résidence vous offre 66 postes (forfait *Extra*), qui ne peuvent être modifiés. Pour obtenir le service de câble, le résident, ou sa famille, doit se procurer un terminal HD auprès de Vidéotron.

Si le résident souhaite obtenir des chaînes non incluses dans le forfait *Extra*, il doit prendre entente directement avec notre câblodistributeur, soit Vidéotron (il ne peut faire affaire avec aucune autre compagnie que Vidéotron).

Vous pouvez compter un délai d'environ une semaine pour l'activation de ces services.

Il est à noter que la Résidence ne peut avancer les frais reliés aux services payants. Vous devez donc vous assurer que les fonds dans la petite caisse soient suffisants pour couvrir toutes les menues dépenses encourues durant le mois.

En syntonisant le poste 940 sur votre télévision, vous aurez accès à plusieurs informations tel que le menu, le calendrier des loisirs, les anniversaires des résidents, pour ne nommer que ceux-là. Vous pouvez visionner ce contenu sur les

télévisions dans les aires communes également.

Les besoins spéciaux

Ces besoins comprennent entre autres : les lunettes, les soins et prothèses dentaires, les appareils auditifs, les chaussures orthopédiques, etc.

La Régie de l'assurance maladie du Québec détermine un pourcentage de contribution aux besoins spéciaux pour chacun des résidents hébergés, variant entre 10 % et 100 %.

Ainsi, une partie des coûts peut être absorbée par l'établissement, pourvu que les conditions ci-dessous soient respectées :

- Une évaluation clinique par le personnel de l'établissement doit avoir été faite avant d'engager les coûts.
- Être admissible à un pourcentage autre que 100 %, déterminé par la RAMQ.
- Obtenir au préalable l'autorisation de la résidence pour un partage de coûts.

Les professionnels autorisés par la résidence sont les suivants :

Raymond et Côté, Service mobile d'opticiens et optométristes

*Dr. Gilles McKay et Dr. Li Yu Kwong
Service dentaire mobile, MDC*

*Thi Nhang Nguyen, D.D.
Denturologiste*

Denis Rompré, D.D. Denturologiste

Alain Gauthier, D.D. Denturologiste

Assurance pour les biens personnels

La Résidence Riviera possède des assurances, mais le résident doit assumer la protection, ou la conservation, de tout objet considéré de valeur par celui-ci. La résidence ne peut se porter responsable des effets ou des objets personnels appartenant aux résidents. Suite à une recommandation de nos assureurs, nous ne pourrions traiter votre demande de réclamation, sauf si vous nous apportez une preuve de négligence incontestable.

Pour cette raison, nous vous recommandons fortement d'adhérer à une assurance complémentaire pour vos biens personnels

Que comprend l'hébergement

Outre les soins prodigués par le personnel infirmier, l'hébergement comprend :

- ✓ Les repas
- ✓ Les sous-vêtements d'incontinence
- ✓ Les fournitures médicales
- ✓ Les médicaments inscrits sur la liste de l'assurance-maladie du Québec
- ✓ Le désodorisant
- ✓ Le savon
- ✓ Le shampoing
- ✓ Les rasoirs
- ✓ Les papiers mouchoirs
- ✓ Le dentifrice

Il est à noter que la Résidence Riviera utilise des produits institutionnels. Si toutefois ces produits ne correspondent pas à vos critères, il conviendrait alors de vous en procurer.

Ce qui doit être fourni par le résident

Les effets personnels

La Résidence Riviera est un milieu de vie qui s'apparente au milieu de vie naturel de la personne hébergée. Il va de soi que le résident est habillé en tenue de ville durant la journée. Cependant les vêtements doivent être adaptés à la condition de l'individu, ceci afin de faciliter sa participation pour un habillement sans douleur et pour assurer sa sécurité lors de ses déplacements. Il est important que la personne ait suffisamment de vêtements pour couvrir une période d'au moins 7 jours.

Dans le but de vous offrir l'aide nécessaire à préparer les effets appropriés, nous vous avons préparé la liste suivante :

Vêtements de nuit : pyjamas, jaquettes, robe de chambre, pantoufles sécuritaires avec semelles antidérapantes, caleçons, soutien-gorge et camisoles.

Vêtements civils : robes, pantalons, jupes, chandails, blouses, chemises, souliers sécuritaires avec semelles antidérapantes selon le cas, bas adaptés à son état, manteau, gilet, bottes et chapeau pour l'extérieur.

Articles de toilette personnels : brosse à cheveux, peigne, maquillage, brosse à dents, rasoir électrique, boîte et pastilles nettoyantes pour prothèses dentaires, coupe-ongles, lime à ongles et crème hydratante.



Il est recommandé d'attendre quelques jours après l'hébergement avant de rehausser la garde-robe de la personne hébergée. Le personnel pourra alors vous suggérer et vous assister dans le choix de vêtements appropriés. Il est à noter que le confort et l'aisance de l'individu sont primordiaux.

Considérant que l'organisation ne peut se porter responsable des pertes des effets personnels, il est requis que tous les vêtements soient identifiés au nom du résident (commande d'étiquettes à l'accueil) et que les effets tels que les lunettes, les prothèses dentaires et auditives, soient gravés au nom du résident.

Chambres

Les couvre-lits et les tentures des chambres ont été choisis par une décoratrice qui s'est assurée de fournir des matériaux anti-feu, tel que recommandés par les services de prévention des incendies.

Dans un but ultime d'assurer une sécurité maximale aux résidents, ainsi qu'à son entourage, lorsque vous désirez apporter dans la chambre du mobilier ou des objets de décoration, que ce soit un cadre, une chaise, une lampe, une chaîne stéréo, un téléviseur, ou autre, vous devez compléter une demande qui doit être au préalable évaluée et approuvée par la Direction. Les formulaires sont disponibles à l'accueil. Si

la demande n'a pas été approuvée, on peut vous demander de rapporter ledit mobilier ou objet.

Il est à noter que :

- Les airs climatisés, les fours micro-ondes, les bouilloires, les cafetières, les grille-pains, les congélateurs, les chauffages d'appoint, les bougies, les brûleurs, les appareils de friture, ou tous autres objets jugés inadéquats **sont strictement interdits**.
- La salle de toilette ne peut être décorée sous aucune considération, puisque c'est une aire commune.
- Le personnel des services techniques de la Résidence Riviera se fera un plaisir d'installer tout objet (les cadres par exemple) après l'approbation de votre demande.

Lorsque le résident quitte définitivement la résidence, la famille est priée de libérer la chambre le plus rapidement possible, dans un délai maximum de 24 heures après le départ.

Également, lors d'un décès à l'hôpital, il est de la responsabilité de la famille d'aviser la Résidence Riviera et de respecter le délai pour libérer la chambre (24 heures).

Salle à manger

Les salles à manger des étages sont à l'usage exclusif des résidents. Seule la personne aidante peut demeurer auprès du résident afin de lui prêter assistance (aide à l'alimentation) lors du repas à la salle à manger de l'étage.



Si le parent ou le proche veut manger en présence du résident, vous êtes invités à demeurer à la chambre, à vous rendre à la salle

de vie familiale, ou à la salle à manger du rez-de-chaussée. Lors des repas, les membres des familles doivent s'abstenir d'intervenir auprès des employés afin de favoriser le bon déroulement des repas et assurer une sécurité optimale à tous les résidents et employés.

À noter que les cuisinettes sont strictement réservées aux employés. Si vous avez besoin d'aliments qui sont dans le frigo de la grande salle à manger, veuillez-vous adresser au personnel.

Cafétéria

Les familles peuvent prendre leur repas à la salle à manger de l'établissement qui se trouve au rez-de-chaussée. Elles peuvent être accompagnées de la personne hébergée qui pourra également manger à la cafétéria. Cependant, comme le plateau du résident est préparé à l'étage, ce dernier doit être descendu par un membre

de la famille. Les heures d'ouverture de la cafétéria pour l'heure du dîner sont de 11h à 13h15.

Comment obtenir un repas :

Lorsque vous désirez obtenir un repas, vous devez vous présenter à la cafétéria durant les heures d'ouverture. Vous pouvez payer par carte de crédit ou débit uniquement.

Si vous prévoyez venir en grand nombre, vous devez réserver avant 10h, au poste 1134.

Les prix (taxes incluses)

Repas complet (plat principale, soupe, dessert et breuvage) :.....	8,63 \$
Complet salade :.....	9.20 \$
Complet sandwich :.....	8.63 \$
Assiette principale :.....	6,33 \$
Salade :.....	7.48 \$
Sandwich :.....	6.33 \$
Soupe :.....	2,88 \$
Dessert :.....	2,30 \$
Breuvage :.....	1,73 \$

La salle d'unité familiale

Lors d'une occasion spéciale, il vous est possible de réserver la salle d'unité familiale se trouvant sur l'étage de votre proche. Pour ce faire, vous devez vous présenter à l'accueil afin de compléter le formulaire de réservation et, par le fait même, vérifier la disponibilité de ladite salle. Par mesure de sécurité, il est

strictement interdit d'allumer des chandelles, brûleur à fondue ou article de friture. **Un maximum de 12 personnes doit être respecté dans la salle.**



Veillez noter que le rez-de-chaussée est une aire commune. Il n'est pas un espace qui peut être réservé, et pour des raisons de sécurité, il est strictement défendu d'y tenir des rassemblements, que ce soit pour des réunions de familles, l'anniversaire d'un proche ou tout autre motif.

Les zones fumeurs

Le fumoir est à l'usage exclusif des résidents. Il est strictement interdit de fumer sur les balcons, ainsi que dans la cour arrière. Il est important de noter que selon la loi, la zone fumeur se situe au-delà d'un rayon de 9 mètres des portes, prise d'air ou fenêtre donnant accès à l'établissement. Cette zone est située à l'avant du CHSLD.

USAGE DU CANNABIS

L'usage du cannabis est strictement interdit sur la propriété de la Résidence Riviera, y compris dans la zone désignée où fumer du tabac est autorisé.

Merci de votre coopération.

Boîte à suggestion

Nous avons mis à votre disposition une boîte à suggestions située devant le bureau de l'accueil. Vous pourrez ainsi y déposer, à votre guise, tous commentaires ou suggestions que vous désirez transmettre à la direction.



Une approche sécuritaire pour vous

Faisant l'objet du respect des droits des résidents et d'un engagement mutuel au respect de ces droits, notre code d'éthique fait référence, entre autre, à un milieu de vie sécuritaire pour les résidents. Dépendamment de nos croyances, de notre culture, de nos perceptions, la sécurité peut prendre différentes formes, mais peut aussi se prêter à différentes interprétations.

Afin d'en faciliter une compréhension réciproque, voici quelques consignes où votre participation est requise :

COMMUNICATION

- Si vous devez téléphoner à l'infirmière de l'étage, le faire entre 9h et 11h, 13h et 16h et après 21h, à moins

d'une urgence.

- Pendant la distribution de la médication, ne pas interpellier l'infirmière ou l'infirmière auxiliaire afin d'éviter les erreurs. Si vous avez besoin de lui parler, convenir d'un moment plus favorable.
- Aviser l'infirmière et le médecin de toutes allergies, intolérances alimentaires, ou à certains médicaments.
- Par mesure de sécurité, aviser l'infirmière ou le médecin, si vous pensez prendre des vitamines, des produits naturels, des médicaments en vente libres et des crèmes, car le risque d'interaction médicamenteuse est réel.
- Le jour de l'admission, le résident est photographié. Cette photo nous permet de l'identifier plus facilement, particulièrement au moment de lui donner la médication ou autre traitement.
- Participer à la réalisation du plan de traitement et aux rencontres de l'équipe interdisciplinaire auxquelles vous êtes conviés.
- Informer l'infirmière ou la chef d'unité d'un problème particulier ou d'une situation spécifique pouvant nuire à la sécurité.
- Pour respecter la confidentialité des informations, le poste des infirmières est un lieu de travail réservé au personnel, vous ne pouvez y avoir accès sauf si on vous y invite.
- En cas d'urgence, nous devrions pouvoir vous rejoindre en tout temps, par conséquent vous devez

vous assurez que vos coordonnées sont toujours à jour.

Si vous êtes à la résidence et que vous entendez « Code (suivi d'une couleur) », c'est qu'il y a une situation d'urgence. Nous vous demandons de respecter les consignes qui seront dictées par les assistantes infirmières chefs.

DEMANDE DE SERVICES PRIVÉS

Si vous désirez obtenir des services de la part d'une personne de l'extérieur (dames de compagnies, professionnels ou autre), il est essentiel d'en informer le ou la chef d'unité, de vous enquérir des règlements et de compléter le formulaire de demande, sans quoi le service ne peut être dispensé.

PREVENTION DES INFECTIONS

- Respecter les mesures d'hygiène et de prévention : lavage des mains, étiquette respiratoire, vaccination et toutes autres directives en lien avec votre sécurité et celle du résident. Les informations nécessaires vous seront émises par les infirmières ou l'infirmière en prévention et contrôle des infestions s'il y a lieu.
- Lors d'éclosion ou pandémie, des directives spécifiques sont émises pour lesquelles votre engagement à les respecter est requis.
- S'assurer que le résident possède ses articles de toilette personnels.

ENVIRONNEMENT

- Compléter le formulaire à cet effet si vous désirez apporter des

fournitures ou équipements supplémentaires (formulaire disponible à l'accueil).

- S'assurer que le résident porte des chaussures et des pantoufles avec semelles antidérapantes.
- Identifier les objets personnels et les vêtements.
- Faire graver le nom du résident sur les lunettes, prothèses dentaires.
- Si le résident possède des objets de valeur et que vous voulez les mettre sous clé, vous adresser au chef d'unité
- Ne placer aucun objet sur la lampe au-dessus du lit.
- Aucun tapis n'est toléré dans la chambre.

AUCUN ÉLÉMENT DÉCORATIF OU MEUBLE NE DOIT ÊTRE AJOUTÉ DANS LA SALLE DE TOILETTE CONJOINTE.

ANIMAUX DOMESTIQUES

Si pour votre proche, la visite d'un animal domestique, chat ou chien, est bénéfique, vous pouvez obtenir une autorisation afin que l'animal puisse rendre visite à votre proche. Vous devez vous adresser à l'accueil pour obtenir un permis de circulation pour l'animal.

ÉQUIPEMENT

Si le résident possède une aide à la mobilité personnelle (marchette ou fauteuil) il est important que cet équipement soit en bonne condition d'utilisation. Notre personnel qualifié peut vous aider à évaluer l'état de l'équipement et vous suggérer des réparations s'il y a lieu. Les frais sont assumés par le résident.

AIDE ET SOUTIEN

Au cours de cette période de vie à la résidence, surviennent des moments heureux, mais aussi des moments éprouvants. Nous comprenons qu'accompagner une personne dans les étapes de la maladie et de vivre la perte d'un être cher n'est pas toujours facile. Nous sommes là pour vous accompagner et vous supporter.

Malheureusement dans ces moments difficiles, il arrive que nous devions faire des demandes qui peuvent vous sembler non compatissantes, comme par exemple vous interpeller afin de libérer la chambre dans un délai de 24 heures. Sachez que nous comprenons les épreuves vécues par les familles, mais qu'il nous faut rendre la chambre disponible dans un court délai, ceci afin de répondre à des demandes d'hébergement urgentes.

PROCEDURES DE SECURITE POUR ACCEDER A L'ETABLISSEMENT

Après 18h, et ce jusqu'à 8h00 le matin, les portes de l'entrée principale sont verrouillées. Vous aurez donc besoin d'une carte d'accès pour entrer dans la résidence.

Par contre, afin d'assurer la sécurité de nos résident, entre 22h et 6h le matin, les familles qui souhaitent visiter leur proche devront sonner (bouton de l'intercom), car les cartes ne sont pas en fonction durant cette période.

Lors de toute visite, le visiteur :

- Se doit d'être courtois, poli et respectueux avec tous les résidents, les autres membres des familles et les employés.

- Doit respecter le droit à l'intimité et la confidentialité des autres résidents.
- Doit éviter d'être bruyant et de parler fort.
- Ne peut venir visiter son proche en état d'ébriété ou sous l'effet de drogue.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, l'infirmière responsable de l'étage peut lui demander de quitter les lieux et peut même lui interdire l'accès en tout temps.

Chaque famille a droit à 4 cartes d'accès gratuites. Des frais de 10 \$ sont exigés pour la 5^e carte et les suivantes.

Si vous perdez votre carte, vous devez prendre les mesures nécessaires en vous adressant à l'accueil, qui verra à l'annulation de la carte et au remplacement de cette dernière.

Comité des usagers

Le comité des usagers se compose de résidents et/ou membres de famille, élus par l'ensemble des résidents de l'établissement. Les responsabilités principales de ce comité sont de :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers et défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès du CHSLD Résidence Riviera, ou de toute autre autorité compétente.

- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

Pour rejoindre le comité, composez la boîte vocale 3600.

MEMBRES DU COMITÉ

Présidente

Madame Lucille Spinelli

Vice-présidente

Madame Ginette Marcoux

Conseillères

Madame Lise Guilmette

Madame Louiselle Leblond

Traitement d'une plainte

Selon notre mission, la Résidence Riviera s'engage à offrir à sa clientèle des soins et services personnalisés et de qualité, dans un milieu de vie adapté aux besoins des résidents.

Ainsi, selon l'article 33 de la *Loi des services de santé et des services sociaux*, le résident, ou son représentant, est en droit de manifester son insatisfaction et d'avoir recours et de recevoir le soutien approprié, si nécessaire. La personne responsable de l'examen d'une plainte est le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, qui est nommé par le conseil d'Administration de la Résidence Riviera.

À titre de résident, ou en tant que représentant, voici la démarche à suivre si vous avez une insatisfaction à manifester :

1. Vous adressez à l'infirmière ou l'assistante infirmière chef de l'étage pour lui faire part votre insatisfaction.
2. Si la solution n'est pas à votre satisfaction, contactez le gestionnaire, soit le, ou la chef d'unité :

Pour le 2^e et 3^e étage :

Mme Martine Fortin

Poste 1206

Pour le 4^e et 5^e étage :

Mme Shesdy Macénard

Poste 1156

3. Si votre insatisfaction demeure, vous adressez à la directrice des soins infirmiers et des services cliniques :

Madame Geneviève Dugas

Poste 1107.

En tout temps vous pouvez vous adresser directement au bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, CLSC et centre de services ambulatoires Chomedey situé au 800, boulevard Chomedey, Tour A, bureau 301, Laval (Québec) H7V 3Y4

Téléphone : 450 668-1010, poste 23628

Courriel : plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca

Site Internet : www.lavalensante.com

PROCÉDURE D'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ (ART 33 LSSSS)

Principaux rôles et fonctions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

Selon le règlement, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable, envers le conseil d'administration, du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Il prête assistance, ou s'assure que soit prêtée assistance, à l'utilisateur qui le requiert, pour la formulation de sa plainte, ou pour toute démarche relative à sa plainte.



Procédure :

Pour formuler une plainte, le résident, ou son représentant, communique avec le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval au 450 668-1010, poste 23628
Site Internet : www.lavalensante.com
ou par courriel : plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca

La plainte sera enregistrée sur le formulaire à cet effet.

1. La plainte peut être verbale ou écrite. En tout temps, le plaignant peut être assisté pour la formulation ou le dépôt de la plainte. Les personnes ressources sont le commissaire aux plaintes et à la qualité, un représentant du comité des usagers, ou le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP).
2. À la réception de la plainte verbale ou écrite, le commissaire a 45 jours de calendrier pour émettre ses conclusions. Si la plainte concerne un médecin, dentiste ou pharmacien, elle sera transférée au médecin examinateur. Le délai d'examen est de 45 jours de calendrier à compter de la date de transfert au médecin examinateur.

3. À la réception du rapport écrit des conclusions du commissaire local, si le plaignant est en désaccord avec les conclusions ou que les conclusions n'ont pas été communiquées dans les délais prévus, il peut en appeler au Protecteur du citoyen, ou au comité de révision, pour une plainte concernant un médecin, dentiste ou pharmacien.
4. Tel que le décrit dans la loi du Protecteur du citoyen, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit en informer le résident ou son représentant par écrit.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités, accompagné s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits.



Utilisation de mécanismes de surveillance par les résidents ou pas leurs représentants

La direction mise sur le développement du lien de confiance entre le résident, ses représentants et les membres des équipes soignantes. Toutefois, il est possible pour les résidents ou leurs représentants d'avoir recours à des mécanismes de surveillance selon le règlement à cet effet dans la Loi sur les services de santé et services sociaux. Si tel est votre besoin, nous vous demandons de vous adresser à la chef d'unité afin de l'en aviser. Elle pourra vous remettre la politique de la Résidence Riviera à cet effet qui précise les balises d'utilisation des mécanismes de surveillance par des images ou des sons (caméra, tablette électronique ou téléphone intelligent). Il nous fera plaisir d'en discuter avec vous et convenir ensemble les modalités de fonctionnement.



La fondation Résidence Riviera

La Fondation Résidence Riviera a été mise sur pied afin de répondre aux besoins et aux attentes des résident(e)s particulièrement en ce qui a trait à l'organisation d'activités et de loisirs. On fait ainsi appel à la communauté, aux proches des résident(e)s, aux familles et aux bénévoles afin de recueillir les fonds nécessaires pour améliorer les conditions de vie des personnes hébergées.

Différentes activités de financement sont organisées tout au long de l'année. La sollicitation de dons lors du décès d'un(e) résident(e) fait partie des moyens réguliers de financement pour la Fondation.



Pour faire un don :

Différentes options s'offrent à vous, soit :

1. Détacher et remplir le formulaire présent à la page suivante de ce guide et transmettre votre don à l'adresse indiquée sur le formulaire
2. Venir en personne à l'accueil pour obtenir le formulaire.
3. Contacter le 450 682-0111, poste 0 afin que l'on vous envoie un formulaire.



La Fondation Résidence Riviera

La Fondation Résidence Riviera a été mise sur pied afin de répondre aux besoins et aux attentes des résident(e)s particulièrement en ce qui a trait à l'organisation d'activités et de loisirs. On fait ainsi appel à la communauté, aux proches des résident(e)s, aux familles et aux bénévoles afin de recueillir les fonds nécessaires pour améliorer les conditions de vie des personnes hébergées.

Différentes activités de financement sont organisées tout au long de l'année. La sollicitation de dons lors du décès d'un(e) résident(e) fait partie des moyens réguliers de financement pour la Fondation.

Pour faire un don, compléter la partie inférieure du présent document. Vous pouvez nous faire parvenir votre don par la poste ou nous le remettre en personne, en vous présentant à l'accueil.

*Fondation Résidence Riviera,
2999, boul. Notre-Dame, Laval QC H7V 4C4*

S.V.P. Faire le chèque à l'ordre de *Fondation Résidence Riviera*

Numéro d'enregistrement : 80367 6360 RR0001



À la mémoire de : _____

Un don de : _____ \$

Nom du donateur

Adresse

Téléphone 1

Téléphone 2

Je désire recevoir un reçu d'impôt

Mon don doit rester confidentiel

J'aimerais que la personne suivante soit avisée du don fait à la Fondation Résidence Riviera

Nom

Adresse

Liste du personnel des différents services à la Résidence Riviera

Services	Nom Courriel	N° du poste	Boîte vocale
Présidente	Marilyn Nadon mnadon_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1116	1116
Directeur général	Jean Nadon jnadon_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1115	1115
Adjointe administrative à la direction	Nathalie Doyle ndoyle_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1618	1618
Directrice des soins infirmiers et des services cliniques	Geneviève Dugas genevieve.dugas.riviera@ssss.gouv.qc.ca	1107	1107
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CISSSL	plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca	450-668-1010 p.23628	
Chef d'unités (2 ^e et 3 ^e étage)	Marie-Josée Pauzé marie-josee.pauze.riviera@ssss.gouv.qc.ca	1206	1206
Chef d'unités (4 ^e et 5 ^e étage)	Shesdy Macénard shesdy.macenard.riviera@ssss.gouv.qc.ca	1156	1156
Responsable du service alimentaire	Pascale Lapointe servicealimentaire_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1139	1139
Chef des services administratifs	Sylvie Paquin spaquin_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1117	1117
Comptable	Nathalie Paul-Hus npaul@gestionax.com	1118	1118
Agente de gestion de la paie	Annie Gauthier annie.gauthier.riviera@ssss.gouv.qc.ca	1147	1147
Conseillère Ressources humaines	Sabrina Marchand sabrina.marchand.riviera@ssss.gouv.qc.ca	1120	1120
Technicienne en administration (RH - Gestion des horaires)	Farhat Wais farhat.wais.riviera@ssss.gouv.qc.ca	1106	1106
Agente administrative (RH – Liste de rappel)	Mélanie Girard melanie.girard.riviera@ssss.gouv.qc.ca	1105	1105
Agente administrative (Accueil)	Sylvania Parisien accueil_riviera@ssss.gouv.qc.ca	0	1119
Poste de garde	2 ^e étage	1212	
	3 ^e étage	1312	
	4 ^e étage	1412	
	5 ^e étage	1512	

Services	Nom Courriel	N° du poste	Boîte vocale
Nutritionniste	Helen Papageorgiou nutritionniste_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1155	1155
Ergothérapeute	Judith Roberge ergotherapie_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1162	1162
Technologue en physiothérapie	Caroline Adam physiotherapie_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1163	1163
Travailleur social (Lundi – mercredi - vendredi)	Sylvie Martin ts_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1145	1145
Infirmière spécialisée en soins des pieds	Chantal Albert		3000
Infirmière en prévention des infections	Marie-Ève Forgues marie.e.forgues.cissslav@ssss.gouv.qc.ca	1152	1152
Coiffeuse	Nathalie Jubinville & Liette Labadie	1146	1146
Pastorale	Françoise Golden	1127	1127
Récréologue (responsable des loisirs et des bénévoles)	Nadine Léger loisirs_riviera@ssss.gouv.qc.ca	1127	1127
Hygiène & salubrité	Jean Kenol Bélizaire hygiene@gestionax.com	4612	4612
Maintenance générale	François Houle	1012	1012
Cuisine		1134	
Comité des usagers			3600

2999, boul. Notre-Dame, Laval (Québec) H7V 4C4
Tél : (450) 682-0111 / Téléc. : (450) 682-0154
Courrier électronique : info@chslresidenceriviera.com
Site web : www.chslresidenceriviera.com



Version mise à jour le 27 mars 2024.

GUIDE DE L'EMPLOYÉ(E)

www.chsldresidencerviviera.com



2999 Boul Notre-Dame, Laval, Qc, H7V 4C4
accueil_riviera@ssss.gouv.qc.ca **450-682-0111**