



SECTION 1 : PRÉAMBULE

Pour les résidents, par les résidents

SECTION 1

Ce que vous trouverez à l'intérieur...

- 1.1. Ontario Association of Residents' Councils
- 1.2. Déclaration des droits des résidents
- 1.3. Remerciements
- 1.4. Comment utiliser ce guide de ressources



1.1 L'Ontario Association of Residents' Councils

Qui nous sommes

L'Ontario Association of Residents' Councils (OARC) est une association sans but lucratif fondée en 1981 par des résidents en vue d'agir à titre de porte-parole des conseils des résidents de tous les types de foyers de soins de longue durée (SLD) en Ontario.

Mission de l'OARC

Grâce aux relations, à l'éducation et à la sensibilisation l'OARC :

- aide les conseils des résidents à accroître leur efficacité et leur viabilité;
- encourage les résidents à participer aux décisions qui les touchent;
- fournit une voix collective pour les conseils des résidents; et
- travaille avec le gouvernement et d'autres organisations qui souhaitent améliorer la qualité de vie dans les foyers de SLD.

Vision de l'OARC

Un avenir où les conseils des résidents soutenus et autonomes sont respectés pour leurs contributions positives au maintien de la qualité dans les foyers de SLD.

Valeurs de l'OARC

L'OARC estime que le respect est crucial à la qualité de vie et que les conseils des résidents donnent aux **résidents** des occasions d'explorer et de promouvoir :

- les relations;
- l'éducation;
- l'autodétermination;
- le soutien mutuel positif;
- les environnements où on se sent chez-soi;
- les voix collectives; et
- les liens avec la collectivité.

Gouvernance de l'OARC



L'OARC est gouvernée par un conseil d'administration constitué de résidents nommés par nos foyers membres en Ontario pour un mandat de trois ans.

Les membres du conseil élisent parmi eux un chef pour diriger les activités de l'association entre les réunions du conseil.

L'OARC fournit un réseau solide et unifié qui rehausse les activités des conseils individuels, ce qui est essentiel à leur existence et à leur efficacité continues.



Ce que nous planifions faire

L'OARC continuera d'éduquer et de soutenir tous les conseils des résidents des foyers de SLD afin de consolider la voix collective des résidents de chaque foyer par l'entremise de leur conseil.

Nos objectifs :

- déclarer la prévention des mauvais traitements et de la négligence des résidents comme notre principale priorité;
- fournir un soutien pour la formation, l'efficacité et la viabilité des conseils des résidents;
- encourager les résidents à communiquer avec l'équipe de gestion de leur foyer;
- aider et guider les conseils des résidents sur une base individuelle;
- cerner les principaux problèmes auxquels sont confrontés les résidents;
- parler d'une voix collective;
- éduquer les membres des conseils des résidents et leurs adjoints sur tous les aspects de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée (LFSLD)* en ce qui a trait aux conseils des résidents;
- continuer de travailler avec Qualité des services de santé Ontario (QSSO) et les associations partenaires afin de déterminer les indicateurs de mauvais traitements, de négligence et de qualité de vie;
- continuer de travailler avec QSSO pour préparer un sondage standard sur la satisfaction des familles et des résidents aux fins d'utilisation dans tous les foyers de SLD;
- partager et regrouper les idées provenant de diverses régions de la province;
- promouvoir une norme de soins qui améliorera la qualité de vie de tous les résidents;
- encourager et soutenir activement les conseils des résidents dans leur foyer pour définir au moins une action concrète à réaliser chaque année en vue de prévenir les mauvais traitements et la négligence;
- aider l'Ontario Long-Term Care Association (OLTCA) et l'Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) à élaborer une stratégie de perfectionnement du leadership incluant des modules pour travailler avec les conseils des résidents qui abordent :



- l'établissement de relations positives entre les conseils et l'équipe de gestion de leur foyer;
- la nature de l'amélioration de la qualité par l'entremise de partenariats avec les conseils; et
- la formation et le maintien de conseils efficaces dans chaque foyer de SLD.

La stratégie devrait aussi porter sur l'élaboration d'une stratégie d'éducation conjointe avec le Programme des conseils des familles de l'Ontario et d'autres intervenants qui souhaitent compiler et offrir aux résidents et aux familles des renseignements sur les sujets tels que :

- Travailler efficacement avec l'administration
- Reconnaître et prévenir les mauvais traitements et la négligence
- Comprendre ce que signifie la tolérance zéro
- *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*
- Les droits des résidents
- Procuration
- Protection des dénonciateurs
- Ligne ACTION du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

L'OARC encourage ses membres de tous les foyers de SLD de l'Ontario à améliorer leur capacité de représenter les conseils des résidents d'une voix collective. Les conseils qui souhaitent adhérer à l'OARC doivent payer des frais annuels minimes pour soutenir leur association.



Ce que nous avons fait

Depuis plus de 30 ans, l'OARC contribue activement à accroître la sensibilisation à l'égard des soins physiques, mentaux et émotionnels des résidents des foyers de SLD en Ontario. Nous avons réussi à faire comprendre aux résidents qu'ils étaient importants et que leurs opinions sont les bienvenues et dignes d'une attention respectueuse. Au fil des ans, nous avons tenu des ateliers à l'échelle de la province pour et sur les conseils des résidents, publié des documents sur divers sujets pertinents pour les conseils et produit des présentations multimédia sur l'importance et les avantages des conseils des résidents. L'OARC a contribué à l'élaboration des cours d'accréditation actuels pour les administrateurs et les dirigeants. Nous avons participé à plusieurs études de recherche examinant les contributeurs essentiels à la qualité de vie dans les foyers de SLD, notamment la malnutrition, l'expérience culinaire, le risque de chutes et de fractures, la gestion de la douleur et l'orientation des futures politiques en matière de santé.

Nous sommes exceptionnellement fiers d'avoir établi la déclaration des droits et des responsabilités des résidents, qui était une des premières de son genre et est utilisée partout en Amérique du Nord. Notre plus grande réalisation est peut-être que les conseils des résidents sont maintenant considérés comme faisant partie intégrante de l'exploitation des foyers— une assemblée formelle de résidents ayant un objectif clair et travaillant avec la direction pour améliorer la qualité dans les domaines désignés par les résidents. On reconnaît généralement aujourd'hui que les personnes qui vivent dans les foyers de SLD ont le droit d'être consultées de façon sérieuse et de participer pleinement aux prises de décisions qui touchent leurs soins et leur bien-être.

L'OARC a joué un rôle important pour rehausser la sensibilisation du gouvernement à l'égard des besoins des résidents des foyers de SLD. Nous sommes maintenant reconnus comme la voix la plus influente des résidents; un hommage au travail et au dévouement exceptionnels de notre conseil d'administration au fil des ans. On nous demande notre avis, et nos recommandations et contributions sont appréciées. Les conseils des résidents et de nombreuses autres organisations qui souhaitent améliorer la qualité de vie dans les foyers de SLD utilisent beaucoup nos publications. Les publications de l'OARC ont aussi aidé les conseils à démarrer, à aborder les problèmes plus efficacement, à améliorer la qualité des soins et à favoriser le soutien mutuel positif au sein des foyers.

La validité et l'importance des conseils des résidents dans les foyers de SLD sont reconnues dans la loi provinciale intitulée *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée (LFSLD)*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2010. Cette loi décrit les principales exigences et responsabilités des conseils des résidents en Ontario, ainsi que les attentes envers les foyers de SLD pour qu'ils soutiennent les conseils et les fassent participer à leur exploitation continue.



1.2 Déclaration des droits des résidents

En Ontario, les droits des résidents des foyers de SLD sont protégés en vertu de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD). Ces droits ont été renforcés et étendus afin de refléter les valeurs fondamentales de notre province. Les droits sont énumérés ci-dessous et, pour en faciliter la compréhension, certains comprennent des clarifications d'un livret produit par l'Advocacy Centre for the Elderly intitulé « *Droits de la résidente et du résident : Déclaration des droits des personnes qui vivent dans des foyers de soins de longue durée en Ontario* ».

Déclaration des droits des résidents

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité.
2. Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements. (En d'autres mots, personne n'a le droit de vous infliger de mauvais traitements d'ordre physique, financier, sexuel, verbal ou psychologique.)
3. Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis, de l'équipe de gestion du foyer ou du personnel.
4. Le résident a le droit d'être convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins.
5. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre.
6. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques.
7. Le résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit. (En d'autres mots, vous avez le droit de savoir qui s'occupe de vous, peu importe pour qui ces personnes travaillent ou quelles modalités régissent leur emploi.)
8. Le résident a le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.



Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents. [2007, chap. 8, par. 3(1)]

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les renseignements exigés soient affichés dans un endroit bien en vue et facile d'accès du foyer. [2007, chap. 8, par. 79 (1)(a)]



9. Le résident a le droit au respect de sa participation à la prise de décision. (En d'autres mots, vous avez le droit de participer aux décisions touchant les différents aspects de votre vie dans le foyer.)
10. Le résident a le droit de garder et d'exposer dans sa chambre des effets, des images et du mobilier personnels, du moment qu'il respecte les exigences en matière de sécurité et les droits des autres résidents.
11. Le résident a le droit :
 - i) de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en œuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins. (En d'autres mots, vous avez le droit de participer entièrement à tout ce qui touche votre programme de soins, qu'il s'agisse de son élaboration ou, plus tard, de sa mise en œuvre ou de sa modification);
 - ii) de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision;
 - iii) de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission ou son transfert à un foyer de soins de longue durée ou à une unité de sécurité ou sa mise en congé du foyer ou de l'unité, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions. (En d'autres mots, vous avez le droit de participer à toute décision concernant votre emménagement dans un foyer de soins de longue durée, concernant votre départ d'un tel établissement ou concernant votre emménagement dans une chambre différente d'un tel établissement); et
 - iv) de voir respecter, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à celle-ci. (En d'autres



Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient adoptées des marches à suivre écrites qui sont conformes aux règlements pour porter plainte auprès de lui et sur la façon dont il doit traiter de telles plaintes. [2007, chap. 8, art. 21]



mots, votre dossier de santé et votre dossier médical sont privés et confidentiels et vous avez le droit d'exiger qu'ils soient gérés en conséquence.)

12. Le résident a le droit de recevoir des soins et de l'aide favorisant son autonomie qui sont fondés sur une philosophie axée sur les soins de rétablissement, de façon à maximiser le plus possible son autonomie.



13. Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans des circonstances restreintes et sous réserve des exigences prévues par la présente loi. (En d'autres mots, vous avez le droit d'être libre de toute contention, sauf dans les situations peu nombreuses où la loi permet qu'on y ait recours.)

14. Le résident a le droit de communiquer avec quiconque de manière confidentielle, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter quiconque en privé et sans entrave.

15. Le résident moribond ou très malade a droit à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24.

16. Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et prévenir immédiatement s'il est transféré ou hospitalisé.

17. Le résident a le droit de faire part de sujets de préoccupation ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et aux organismes suivants, et ce, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles, que ce soit le résident ou qui que ce soit d'autre qui en fasse l'objet :

- i) le conseil des résidents,
- ii) le conseil des familles,
- iii) le titulaire de permis et, s'il est une personne morale, ses administrateurs et dirigeants et, dans le cas d'un foyer approuvé aux termes de la partie VIII, les membres du comité de gestion du foyer ou du conseil de gestion du foyer,
- iv) les membres du personnel,
- v) les représentants du gouvernement, ou
- vi) toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.

18. Le résident a le droit de se lier d'amitié et d'entretenir des relations avec qui que ce soit et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée.



19. Le résident a le droit au respect de son mode de vie et de ses choix.
20. Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents.
21. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité. (En d'autres mots, vous avez le droit de vous isoler avec votre conjoint(e) ou avec une personne qui est importante pour vous.)
22. Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement convenable est disponible.
23. Le résident a le droit de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins. (En d'autres mots, vous avez le droit de faire des choses qui vous intéressent et des choses qui vous sont importantes, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer.)
24. Le résident a le droit d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique qui influence sur les services qui lui sont fournis ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte.
25. Le résident a le droit de gérer lui-même ses affaires financières, à moins qu'il n'ait pas la capacité juridique de le faire.
26. Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air à moins que la configuration des lieux ne rende la chose impossible. (En d'autres mots, vous avez le droit d'aller dehors pour profiter de la nature et de l'air frais ou pour pratiquer des activités à l'extérieur dès que l'occasion se présente.)
27. Le résident a le droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille ou une autre personne qui a de l'importance pour lui assiste aux rencontres avec l'équipe de gestion du foyer ou le personnel du foyer.



Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents. [2007, chap. 8, par. 3(1)]



1.3 Remerciements

Avez-vous déjà eu des difficultés à établir, à maintenir ou à appuyer le conseil des résidents de votre foyer? Nous espérons que vous trouverez les renseignements de ce guide de ressources utiles pour répondre à vos questions et résoudre vos problèmes afin de maximiser l'efficacité de votre conseil.

Nous encourageons l'équipe de direction du conseil des résidents et leur adjoint à utiliser le guide comme source d'idées créatives pour les aider à renforcer le conseil de leur foyer. Le guide est largement inspiré de nos expériences et de notre travail, ainsi que de ce que les centaines de résidents, membres du personnel et collègues nous ont appris ces 31 dernières années. Il reflète une collection d'idées et de pratiques exemplaires de groupes internationaux, et nous tenons à remercier tous nos contributeurs.

Nous remercions tout particulièrement les membres du groupe consultatif de l'OARC, un groupe dévoué de résidents de foyers de SLD et d'employés qui travaillent avec le conseil des résidents de leur foyer respectif, qui ont généreusement donné de leur temps pour nous aider. Nous remercions également deux anciennes directrices administratives de l'OARC, Patricia Prentice et Mary Ellen Glover, pour leurs démarches, leurs idées et leur vision avant-gardistes. De la documentation supplémentaire a été créée en consultation avec le Programme des conseils des familles et les résidents et membres du personnel des foyers suivants : Village of Aspen Lake, Thornton View LTC, Sunnyside Home, Pleasant Manor Retirement Village, Extendicare Bayview, Woods Park Care Centre, Bob Rumball Home for the Deaf et Providence Manor. Les commentaires, idées et pratiques de tous ont façonné la création de ce guide, et nous apprécions le dévouement dont ils ont fait preuve pour aider des conseils des résidents de notre province à évoluer.

L'OARC tient à remercier le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (MSSLDO) pour son soutien continu des activités et programmes de l'OARC, notamment la création et la distribution de ce guide.



Membres du groupe consultatif

Membres	Foyer de soins de longue durée
Résidents	
Sharron Cooke	Région de York, Centre de santé de Newmarket
Josie Ince	Sunnyside Home
Milly Radford	The Gibson LTC Centre
Susan Carey	The Village of Riverside Glen
Conseil de soutien des employés et résidents du foyer de SLD	
Pat Butcher, chef des programmes et divertissements	Extendicare Bayview
Yvonne Singleton, directrice, Divertissements	The Village of Riverside Glen
Kim Sutherland, directrice générale adjointe	The Village of Riverside Glen
Personnel de l'OARC	
Donna Fairley, directrice administrative	
Dee Lender, directeur de l'éducation	
Facilitateur	
Cassandra Koitsopoulos, consultante	

Générique de production

CONCEPTION, DÉVELOPPEMENT ET GESTION DU PROJET
Cassandra Koitsopoulos, Baton Inc.

ÉDITION
Celine St-Louis

PRODUCTION
Stellar Print Solutions



1.4 Comment utiliser ce guide de ressources

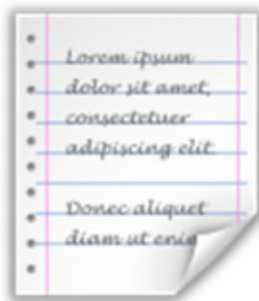
Ce guide de ressources convivial est divisé en quatre sections principales :

1. **Section 1 : Préambule**
2. **Section 2 : Soutien à l'établissement de votre conseil des résidents**
3. **Section 3 : Soutien au fonctionnement de votre conseil des résidents**
4. **Section 4 : Soutien à la viabilité de votre conseil des résidents**

Chaque section explore des sujets pertinents pour les conseils des résidents tout en respectant les besoins uniques de votre foyer. En lisant chaque section, commencez à penser de quelle façon le sujet s'applique à votre foyer. Quels renseignements pourriez-vous utiliser? Quelles suggestions pourraient améliorer l'efficacité de votre conseil des résidents et renforcer les relations dans votre foyer?

Ce guide contient une foule d'autres ressources comme des listes de vérification, des exemples d'ordre du jour et des modèles. Vous pouvez photocopier, imprimer et adapter ces ressources selon vos besoins, sauf la Déclaration des droits des résidents, qui est une loi provinciale et ne peut être modifiée. Nous vous encourageons aussi à ajouter vos documents, comme des copies de politique ou des documents officiels du conseil, à la fin de la section contenant des sujets connexes.

Il importe de noter que les suggestions de ce guide ne sont pas des règles à suivre rigoureusement, et elles ne visent pas à prescrire une approche uniformisée. Ce guide aborde plutôt les divers problèmes que vous pouvez rencontrer et propose des idées que vous pouvez essayer.



Prise de notes

La section 1 comprend une page lignée pour la prise de notes. Photocopiez-la si vous avez besoin de feuilles supplémentaires.

Politiques de notre foyer ou loi?



Renseignez-vous auprès de l'équipe de gestion de votre foyer pour savoir quelles pratiques sont des politiques du foyer et de son siège social. Cela permet de différencier les pratiques internes de celles requises par la loi.



Icônes utiles de ce Guide de ressources

Les icônes suivantes sont utilisées dans ce guide pour souligner l'importance des renseignements et des idées utiles à considérer pour votre conseil.



Cette icône apparaît à côté des exigences législatives qui **doivent** être en place dans votre foyer.



Cette icône se trouve à côté de renseignements que l'adjoint peut trouver utiles.



Cette icône suggère d'insérer des copies de documents de votre foyer.



Cette icône indique le récit d'une expérience pertinente pour les conseils des résidents.



Cette icône apparaît à côté de renseignements clés qui sont importants, mais non essentiels.



Cette icône se trouve à côté de renseignements d'ordre financier.



Cette icône attire l'attention sur des conseils et suggestions utiles de l'OARC.



Cette icône met en évidence les questions recommandées de l'OARC.



Glossaire des termes utilisés dans ce Guide de ressources

Adjoint : la personne qui aide le conseil des résidents au besoin. Cette personne n'est pas membre du conseil et ne fait pas partie de la structure du conseil. Si le conseil estime avoir besoin de l'aide du personnel, le titulaire de permis du foyer de SLD doit nommer un adjoint au conseil des résidents que le conseil juge acceptable. Ses tâches peuvent inclure (sans s'y limiter) une aide pour préparer l'ordre du jour, organiser la salle de réunion, rédiger le procès-verbal, faciliter la discussion et procéder à une élection. L'intention de la LFSLD est que le foyer nomme un employé non gestionnaire pour assumer le rôle d'adjoint au conseil des résidents. Cette personne doit assurer la liaison entre le fonctionnement du conseil et l'équipe de gestion du foyer de SLD. Si le conseil des résidents n'accepte pas l'employé qui lui a été désigné comme adjoint, la direction du conseil des résidents et l'administration discutent des autres possibilités. L'acceptation de l'adjoint au conseil des résidents doit être consignée au procès-verbal de la réunion lors de laquelle la décision a été prise.

Conseil d'administration : l'équipe de direction du conseil des résidents composée des dirigeants du conseil et des représentants des aires du foyer. Chaque conseil doit inscrire ces postes dans sa Constitution et ses Règlements administratifs. Le conseil d'administration est responsable de l'administration générale du conseil.

Direction : l'équipe de résidents élus ou officiellement nommés pour assumer un poste de dirigeant comme président, vice-président, secrétaire et trésorier du conseil.

Équipe de direction* : un terme général qui se rapporte à chaque type de structure de leadership qu'un conseil des résidents peut décider d'adopter. Les membres du conseil déterminent la composition de leur équipe de direction, soit un conseil de direction, un conseil d'administration ou toute autre structure de leadership qui décrit les responsabilités qu'assument les personnes qui dirigent le fonctionnement du conseil. Il existe de nombreuses variations de ce modèle. Par exemple, un foyer que l'OARC a visité avait une équipe de direction d'une personne. Quelle que soit la structure de votre équipe, les membres sont responsables de l'administration générale du conseil.

**Pour faciliter la lecture, ce guide utilise « équipe de direction » comme terme générique désignant toutes les structures possibles.*

Équipe de gestion du foyer (ou équipe de gestion) : se rapporte aux personnes qui ont des responsabilités de gestion ou d'administration leur permettant de soutenir leur personnel afin d'assurer que l'exploitation quotidienne du foyer est solide et stable.

Personnel : toutes les personnes employées par le foyer, dont l'équipe de gestion de votre foyer.



Résident : une personne qui vit à un endroit particulier, sans égard à la durée du séjour, pour une période prolongée dans un établissement de convalescence, de répit ou de réadaptation, ou de façon permanente dans un foyer de SLD.

Représentant d'une aire du foyer : un résident qui a été élu ou recruté pour représenter une aire du foyer, comme un étage ou une aire résidentielle, aux réunions du conseil des résidents. Chaque conseil doit inscrire ce poste dans sa Constitution et ses Règlements administratifs. Habituellement, ce membre siège au conseil d'administration.

Robert's Rules of Order : le guide de la procédure parlementaire faisant autorité conçu pour aider quiconque à diriger des réunions de manière ordonnée et équitable. Le livre est vendu en librairie et vous pouvez consulter le texte intégral en ligne en entrant le url suivant dans la barre d'adresse de votre navigateur Internet : <http://www.rulesonline.com/index.html>.

Titulaire de permis : la personne qui détient le permis d'exploitation du foyer. Elle peut désigner un représentant qui assume la responsabilité pour l'exploitation quotidienne du foyer. Le représentant est habituellement l'administrateur ou le directeur administratif du foyer.

DÉCLARATION DES DROITS DES PENSIONNAIRES

▶ Être traité(e) avec **DIGNITÉ** et **RESPECT**



▶ Participer à la **PRISE DE DÉCISIONS** sur vos **SOINS**



• Médicaments



• Conférence de cas

▶ Savoir **QUI** vous **AIDERA**



Parce que c'est **VOTRE FOYER.**

▶ **RENSEIGNEMENTS**



• Règlements



• S'exprimer

▶ **MILIEU SANS VIOLENCE**

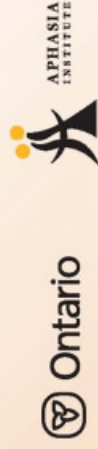
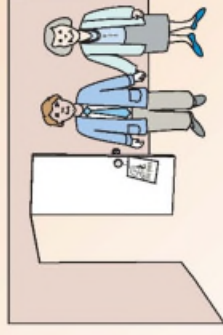


• Violence physique



• Violence psychologique

▶ **VIE PRIVÉE**



Soutien du conseil des résidents de votre foyer



