

**L'espoir...  
sur la voie de la guérison!**

# **Services Seneca**

## **Guide des services à la clientèle**

**Les Services Seneca offrent un environnement sécuritaire et accueillant, dans une atmosphère familiale, où les personnes aux prises avec des défis de santé mentale sont habilitées à répondre aux besoins qu'elles ont identifiés, grâce à des soins de relève bienveillants et un soutien par les pairs.**

# Services Seneca - Guide des services à la clientèle

## Heures d'accès aux Services Seneca

Les Services Seneca sont offerts 24 heures sur 24, mais pour votre sécurité et celle de nos autres clients, de notre personnel et des occupants de l'immeuble, nous ne permettons pas l'accès à l'immeuble ou aux chambres entre 23 heures et 6 heures.

## Les clients sont libres d'aller et venir à leur guise.

Nous vous demandons d'informer les Services Seneca de vos heures de départ et de retour, d'indiquer votre présence sur le tableau de sorties et de remettre la clé de votre chambre privée au personnel.

## Veillez être de retour à votre chambre au plus tard à 22 heures.

Nous avons fixé un couvre-feu à 22 heures pour les clients qui reviennent en soirée. Sauf si des mesures ont été prévues à l'avance et approuvées, si vous n'êtes pas de retour à votre chambre à 22 heures, nous considérerons que vous mettez fin à votre séjour et nous commencerons les formalités de départ.

Tout article laissé dans la chambre (n'appartenant pas aux Services Seneca ou à la chambre) sera placé dans un sac scellé et conservé de manière sécuritaire pendant 24 heures. Si personne ne récupère ces articles dans les 24 heures, le sac et son contenu seront jetés, et tout médicament sera éliminé de manière appropriée. Pour votre sécurité, ainsi que celle de notre personnel et des occupants de l'immeuble, ce couvre-feu est rigoureusement appliqué.

## Si votre départ est prévu, vous devez avoir quitté votre chambre à 11 heures.

Pour permettre l'arrivée des nouveaux clients, tous les départs prévus doivent avoir été complétés avant 11 heures. Nous vous recommandons de fixer votre heure de départ prévue avec le personnel des Services Seneca le jour précédent, pour que vous et le personnel soyez préparés.

Une partie importante du processus de départ inclut votre entière participation, y compris pour le nettoyage de la chambre, les protocoles concernant les punaises de lit et l'entrevue de départ.

Si vous choisissez de partir avant votre date de départ prévue, nous vous demandons de donner un avis suffisant au personnel, « le soir

d'avant », pour nous permettre d'être préparés et d'avoir le temps de procéder aux formalités associées à votre départ.

Le fait de partir sans avertissement est considéré comme un Départ non prévu et, selon les circonstances, pourrait nuire à votre capacité d'avoir à nouveau recours à nos services.

## Un téléphone est à la disposition de la clientèle.

Le numéro de téléphone des Services Seneca (pour qu'on puisse vous rappeler) et les instructions d'accès à la boîte vocale sont affichés près du téléphone. *Veillez faire preuve de discrétion lorsque vous êtes au téléphone, pour protéger la confidentialité des Services Seneca, de son personnel et de ses clients – et ne divulguez aucune information sur les clients actuels ou nouveaux arrivants, les employés présents ou la disponibilité de chambres.*

## La cuisine et son contenu ne sont pas « ouverts » à la clientèle.

Pour s'assurer que sa clientèle soit correctement nourrie, il est impératif que le personnel des Services Seneca sache et surveille ce qui est consommé ou ce qu'il faut se procurer pour les plans de repas. Si vous avez besoin de quoi que ce soit en dehors des heures de repas régulières (et entre 6 heures et 23 heures), veuillez avertir un membre du personnel qui pourrait être en mesure de vous aider ou de vous permettre d'obtenir quelque chose.

## Les Services Seneca encouragent une bonne hygiène du sommeil.

Les clients doivent être dans leur chambre au plus tard à 23 heures, heure à laquelle la télévision aura été éteinte et le personnel des Services Seneca auront fait de leur mieux pour réduire le bruit. Pour se reposer dans leur chambre, les clients peuvent lire ou utiliser un appareil muni d'écouteurs.

Des écouteurs sont disponibles sur place. Faites-en la demande à un membre du personnel de Seneca.

## Sécurité en cas d'incendie

Les procédures en cas d'incendie et les plans d'évacuation sont affichés à chaque étage de l'immeuble. Veuillez vous assurer qu'un membre du personnel des Services Seneca a passé en revue avec vous les panneaux d'affichage et les procédures à suivre.

# Services Seneca - Guide des services à la clientèle

## CHAMBRES

À titre de client des Services Seneca, on vous remettra la clé de votre chambre privée.

- La porte de votre chambre doit être fermée à clé en tout temps.
- Vous devez laisser la clé de votre chambre à un membre du personnel si vous décidez de quitter l'immeuble.
- Aucune nourriture ni aucune boisson (sauf de l'eau) n'est permise dans les chambres.
- Les clients doivent garder leur chambre propre et en ordre.
- Tous les effets personnels DOIVENT être gardés dans la chambre du client.
- Les médicaments DOIVENT rester dans la chambre du client.
- AUCUN AUTRE CLIENT n'a le droit d'être dans votre chambre.
- AUCUN VISITEUR DE L'EXTÉRIEUR n'a le droit d'être présent dans une chambre ou dans l'immeuble au 210, rue Kenny; un endroit privé peut être prévu à l'avance pour les travailleurs qui aident un client.
- Le personnel n'entrera pas dans les chambres, sauf si une question de sécurité ou un problème d'entretien exige une attention immédiate.

## REPAS

Un(e) diététiste agréé(e) et notre talentueux personnel ont créé des plans de repas comprenant trois (3) repas par jour et prévoyant des portions recommandées pour nourrir des adultes adéquatement.

- Nous ne fournissons pas de repas spéciaux pour les personnes qui ont des allergies.
- Les repas (déjeuner, dîner, souper) sont servis tels qu'ils sont préparés, à des heures appropriées de la journée.
- Si vous prévoyez être absent pour un repas, veuillez avvertir un membre du personnel de Seneca Services.
- Si vous prévoyez être absent pour un repas, veuillez avvertir un membre du personnel de Seneca Services.
- Une collation est parfois offerte en soirée.
- Si vous avez besoin de quelque chose (p. ex. pour prendre des médicaments) avant ou après les heures d'ouverture de la cuisine, veuillez avvertir un membre du personnel de Seneca à l'avance.
- Il n'est PAS permis d'avoir de la nourriture ou des boissons dans les chambres (à l'exception de l'eau).
- Les clients doivent prendre leurs repas à la table de la salle à manger; les repas ne doivent PAS être apportés dans le salon.
- Il est strictement interdit d'avoir de la nourriture ou des boissons de l'extérieur en raison du risque d'attirer des animaux nuisibles. Toute exception doit être prévue et approuvée par le personnel avant le séjour du client.

## TABAGISME

La Place Bernadette Poirier est un immeuble « sans fumée ». Il est INTERDIT de fumer partout dans l'immeuble, y compris dans les chambres, sur les balcons, dans les entrées, dans les aires communes, ainsi que près des fenêtres et sous les balcons.

- Il est permis de fumer SEULEMENT dans l'aire désignée dans le stationnement à l'arrière de l'édifice.
- Vous ne pouvez quitter votre chambre ou y retourner qu'entre 6 heures et 23 heures; au besoin, vous devez donc prévoir votre dernière cigarette en conséquence.
- Après être sortis pour aller fumer, les clients doivent marcher jusqu'à l'avant de l'immeuble et composer le code #109 pour entrer de nouveau; il est permis de sortir par la porte arrière de l'immeuble.
- Lorsque les fumeurs retournent dans leur chambre, on leur demande de se laver les mains pour réduire les odeurs de fumée.
- Le fait de demander des produits du tabac, incluant briquets et allumettes, à d'autres clients, aux employés ou aux occupants de l'immeuble est considéré comme une forme de « harcèlement ». Il n'est pas permis de « quémander ».

## MÉDICAMENTS

Les Services Seneca et leur personnel ne fournissent ni n'administrent aucun médicament (prescrit ou en vente libre).

- Les médicaments DOIVENT rester dans les chambres fermées à clé.
- Tout médicament trouvé par un membre du personnel ou un autre client (p. ex. sur un comptoir de cuisine ou de salle de bain) sera immédiatement détruit.
- Aucun médicament d'aucune sorte ne doit être partagé entre clients. Toute indication de tels partages pourrait nuire à votre capacité d'avoir à nouveau recours aux Services Seneca.
- Si vous prenez des mesures pour que vos médicaments soient livrés chez Seneca, vous DEVEZ être dans votre chambre pour les recevoir.

## PROPRIÉTÉ PERSONNELLE

Sara Riel Inc. n'est pas responsable des effets personnels de la clientèle qui sont perdus, volés ou endommagés pendant le séjour des clients.

- Tous vos objets personnels DOIVENT être gardés dans votre chambre.
- Tous les médicaments DOIVENT rester dans votre chambre.
- Les objets oubliés au moment du départ DOIVENT être récupérés dans les 24 heures (ils seront éliminés après ce délai).

# Services Seneca - Guide des services à la clientèle

## COMPORTEMENT RESPECTUEUX

Les clients doivent toujours tenir compte du fait que leurs choix de mots peuvent blesser une autre personne dans ses valeurs ou ses croyances, cette autre personne pouvant avoir vécu des expériences très différentes.

- Assurez-vous de considérer attentivement la section « Nos objectifs » sur la couverture de ce guide.
- NE PRENEZ AUCUN article appartenant aux Services Seneca.
- Les protocoles et procédures en ce qui concerne les punaises de lit DOIVENT être respectés.
- L'utilisation de langage vulgaire ou blasphématoire ne sera pas tolérée.
- Vous devez protéger la vie privée et la confidentialité des Services Seneca, de son personnel et de sa clientèle. Ne divulguez aucune information concernant les clients actuels ou nouveaux arrivants, le personnel ou la disponibilité des chambres.
- Les clients sont responsables de résoudre les problèmes qui pourraient survenir avec d'autres clients ou des membres du personnel, en trouvant les meilleures solutions possibles.
- On s'attend à ce que vous nettoyez tous les désordres que vous causez dans les espaces communs (p. ex. comptoirs de cuisine, toilette, table de la salle à manger, etc.). Si ce n'est pas fait, un membre du personnel vous demandera de nettoyer immédiatement.

Le non-respect de toute directive mentionnée dans ce Guide des services à la clientèle pourrait entraîner une expulsion immédiate de votre chambre et une pénalité sous forme de restriction de votre accès aux Services Seneca pendant 3 à 6 mois, ou d'interdiction d'accès définitive.

Veillez rapporter par écrit et remettre à un membre du personnel de Seneca toute question ou préoccupation, ou envoyer un courriel directement à [dstewart@sararielinc.com](mailto:dstewart@sararielinc.com)

David Stewart

Responsable, Services de santé mentale, Sara Riel Inc.

J'ai lu et compris les directives établies dans ce « Guide des services à la clientèle – Services Seneca ».

---

Nom (en lettres moulées)

---

Signature

---

Date