



HORIZON

GESTION DE RÉSIDENCES

Notre PERSONNEL

Nous avons une conscience aiguë de l'importance de notre personnel dans la qualité de notre service.

C'est pourquoi le personnel de nos résidences a été trié sur le volet. Nous recherchons des employés qualifiés et compétents qui adhèrent à nos valeurs et à notre façon de faire. Nous les formons aux tâches qu'ils doivent accomplir, mais plus encore à l'esprit du véritable service à la clientèle.

Nous reconnaissons l'importance de leur rôle dans l'atmosphère de toute la résidence, tant pour les services essentiels que pour les loisirs. Rien n'est négligé pour que chacun s'améliore en approfondissant sa connaissance de notre clientèle cible et en encourageant les initiatives qui améliorent le climat et la qualité de vie.

Des évaluations périodiques permettent de faire le point et d'apporter toute amélioration jugée nécessaire, toujours dans un climat de respect, tant pour le personnel que pour les résidents.

Nos résidents sont priés de toujours nous faire connaître leur évaluation du service qui leur est offert. Nous leur demandons de ne pas donner de pourboire pour éviter toute discrimination entre les résidents et pour établir la motivation du personnel sur le seul véritable service.

Il est audacieux de penser satisfaire chaque résident en tout et en tout temps. Mais c'est tout de même notre objectif final. Pour y arriver, nous créons une ambiance favorisant la communication entre les résidents et les gestionnaires et décideurs, en tout temps.

Les SERVICES HORIZON

La RESTAURATION

Nous mettons tout en œuvre pour que la restauration (nourriture) et les soins de santé soient de qualité supérieure, rendant ainsi la vie en résidence facile et agréable.

La politique des repas en commun peut différer d'un immeuble à l'autre. Un soin très particulier est apporté à la qualité de la nourriture et à la façon de la préparer et de la servir. Nos résidences détiennent tous les permis gouvernementaux exigés par la loi et respectent les normes requises par ceux-ci. Les commentaires ou propositions de nos résidents nous importent au plus haut point.



Les SOINS

Nous sommes particulièrement attentifs aux soins de santé. Dans toutes nos résidences, du personnel soignant est disponible 24 heures sur 24. Nos résidents ont accès à de l'assistance selon leur besoin. Par exemple, après une maladie ou une intervention chirurgicale, ils ont accès à des services de soins à la carte du personnel soignant, soit dans leur logement, soit dans une unité de convalescence de l'unité de soins de la résidence (quand ce service est offert). Nous tentons de conclure des ententes particulières avec des professionnels de la santé pour que chaque résident puisse recevoir les services requis dans son logement ou dans une pièce spécifiquement aménagée.

Une assistance téléphonique est à la disposition de nos résidents et de leurs proches 24 h sur 24.

Les ACTIVITÉS – Sociales et physiques

Dans nos résidences, nous favorisons une animation pour et par les résidents tout en apportant l'assistance de personnes diplômées et compétentes.

Les résidents sont invités à proposer et à prendre en main les activités collectives et (ou) communautaires qu'ils préfèrent.

Le personnel de la résidence leur apporte de l'aide dans la mesure de leurs besoins et l'équipe collabore avec les résidents afin de mettre de nouveaux programmes sur pied.

Nous favorisons les activités physiques et leurs diverses expressions. Les résidences mettent à la disposition des résidents des équipements sécuritaires et adaptés à leurs besoins.

Services À LA CARTE

Nous sommes conscients que les besoins et les goûts de chacun de nos résidents sont infiniment variés. Nous ne visons pas à les uniformiser ou à les faire disparaître. Nos services à la carte ont été mis au point en tenant compte des attentes les plus fréquentes dans l'ensemble de nos résidences.

Un MILIEU DE VIE – Les lieux communs

Chaque résident peut utiliser les aires communes et les équipements mis à sa disposition, selon les règlements en vigueur. Il peut participer aux activités communes de son choix, au moment de son choix. Les aires communes sont présentées et décrites dans la documentation de l'immeuble où il réside et sur son site Internet.

Grâce à une constante collaboration entre le personnel et les résidents, la propreté et l'organisation règnent partout dans les immeubles, en toute saison.