

# RESSOURCE EN SOINS PALLIATIFS

Guide d'accueil



# Table des matières

<b>Un milieu de vie adapté à vos besoins</b> .....	3
Qu'est-ce que la Ressource en soins palliatifs? .....	3
Notre philosophie .....	3
<b>Votre séjour</b> .....	5
Une équipe multidisciplinaire pour vous .....	5
Pour votre confort .....	7
Pour votre réconfort.....	9
Services.....	9
Frais d'hébergement.....	12
Pourboires et dons .....	12
<b>Votre sécurité</b> .....	13
Objets de valeur .....	13
Système d'appel .....	13
Usage du tabac .....	13
<b>Pour les visiteurs</b> .....	14
Heures de visite.....	14
Prévention des infections .....	14
Stationnement .....	14
Repas.....	15
<b>Qualité des soins et services</b> .....	15
<b>Pour en savoir plus</b> .....	16

# Un milieu de vie adapté à vos besoins

## Qu'est-ce que la Ressource en soins palliatifs?

La Ressource en soins palliatifs est un endroit dédié pour les personnes de 18 ans ou plus atteintes d'un cancer ou d'une maladie dégénérative en phase terminale.

Le patient et ses proches reçoivent des soins et du soutien sur le plan physique, affectif, social et spirituel. Les soins de confort sont prodigués dans le but de soulager les souffrances et d'offrir la meilleure qualité de vie possible, le tout dans un environnement moderne, confortable, accueillant et parfaitement adapté à ces personnes.

## Notre philosophie

Nous croyons que...

- Nos soins sont dispensés dans un cadre qui met le patient et ses proches au premier plan.
- Le patient est maître de sa vie et demeure participant jusqu'à la fin de celle-ci.
- Le patient a droit à la vérité concernant l'évolution de sa maladie, les traitements possibles ainsi que leurs résultats probables. Il a également droit à l'information sur les ressources et les options offertes, pour un consentement libre et éclairé.

- Le patient peut décider de l'information qu'il veut partager avec ses proches et les intervenants. En retour, ceux-ci ont le devoir de respecter ce droit à la confidentialité.
- Nos soins tiennent compte des valeurs, croyances et pratiques personnelles, culturelles et religieuses du patient et de ses proches. Ce sont des soins individualisés et personnalisés.
- Nos soins ne visent pas la guérison de la maladie et ne tentent ni de hâter ni de retarder la fin de vie. Ils permettent de vivre pleinement dans la dignité et visent le bien-être jusqu'à la toute fin de la vie.
- Les aidants naturels sont des intervenants privilégiés auxquels nous laissons la place qu'ils désirent prendre.

# Votre séjour

## Une équipe multidisciplinaire pour vous

Des intervenants qualifiés répondent aux différents besoins de la personne admise à la Ressource en soins palliatifs et de ses proches.

### **Équipe de soins**

Des infirmières, des infirmières auxiliaires et des préposés aux bénéficiaires se relaient 24 heures sur 24 afin d'offrir des soins attentionnés et continus.

### **Équipe médicale**

Une équipe de médecins expérimentés et spécialisés en soins palliatifs assure un relais quotidien et offre un service de garde en soirée et la nuit pour le bien-être des patients.

### **Service social**

La travailleuse sociale offre une aide personnalisée au patient ainsi qu'à ses proches. Elle est disponible pour de l'écoute et formée pour prodiguer des conseils appropriés.

Elle peut aussi offrir des rencontres individuelles, à son bureau, aux membres de la famille qui en manifestent le désir. Elle soutient également les familles dans certaines démarches (ex. : papiers à remplir).

## **Soins spirituels**

Un intervenant en soins spirituels est présent pour un soutien et un accompagnement à la vie spirituelle et religieuse de façon à offrir un service adapté aux besoins de chacun. Pour connaître l'horaire de présence de l'intervenant, avoir la distribution de la communion ou recevoir l'onction des malades, veuillez vous informer auprès de l'infirmière.

- Si une situation d'urgence nécessite la présence d'un intervenant en dehors des heures régulières de travail, en faire la demande auprès de l'infirmière qui fera le suivi nécessaire pour tenter de joindre un intervenant.

## **Musicothérapie**

Par la musique, la musicothérapeute permet d'appivoiser les émotions ressenties, ce qui a pour effet de diminuer l'anxiété et la détresse.

Le patient et sa famille peuvent se déplacer au salon pour écouter la musicienne, présente quelques jours par semaine. Sur demande, celle-ci peut aller jouer directement dans la chambre du patient.

- **Les demandes spéciales sont les bienvenues.**

## **Équipe de bénévoles**

Une équipe de bénévoles de l'organisme Groupe Le Tournant offre soutien et accompagnement aux patients ainsi qu'à leur famille. Leur présence régulière est d'une aide précieuse.

## **Pour votre confort**

---

### **Chambre**

Votre chambre, de grande superficie, est dotée d'une toilette individuelle, d'un lit électrique, d'une commode, d'un téléviseur avec option de câblodistribution, d'un réfrigérateur, d'un lecteur DVD, d'un téléphone, d'une lampe, d'une horloge et d'un divan-lit permettant à votre famille et vos amis de vous accompagner, de jour comme de nuit. Nous demandons à ce que votre famille **n'apporte pas** de meubles supplémentaires, ni de petits appareils électriques tels que cafetières, bouilloires, etc.

### **Aires communes**

Deux salons au décor chaleureux sont disponibles pour vos proches et vous. Une cuisinette est également accessible à votre famille et vos amis s'ils désirent vous accompagner lors des repas.

### **Produits d'hygiène personnelle**

Nous demandons la collaboration de votre famille afin qu'elle veille à vous approvisionner régulièrement en articles d'hygiène personnelle dont vous avez besoin ou que vous désirez utiliser (ex. : savon, shampoing, dentifrice, papiers mouchoirs, rasoir électrique, brosse à dents, déodorant, brosse, peigne, serviettes sanitaires, crème personnelle, parfum, etc.).

Les culottes d'incontinence doivent également être fournies par la famille.

## **Vêtements**

Des vêtements personnels peuvent être apportés, ainsi que des pantoufles avec semelles antidérapantes. Des jaquettes adaptées sont fournies par l'établissement.

## **Buanderie**

Une laveuse et une sécheuse sont mises à la disposition de vos proches pour le lavage de vos vêtements personnels.

- **Il n'y a aucuns frais de buanderie et le savon est inclus.**

## **Appareils électroniques**

Afin de vous divertir, les radios, lecteurs CD et DVD portatifs, ainsi que les ordinateurs portables sont autorisés. Nous vous demandons cependant d'utiliser un casque d'écoute ou des écouteurs pour le confort et le respect des autres usagers.

Notez qu'il n'y a pas de service Internet.



## Pour votre réconfort

### **Animaux de compagnie**

Nous savons combien un animal de compagnie peut être source de réconfort.

C'est pourquoi votre famille peut apporter votre animal de compagnie pour quelques heures dans votre chambre.\* Toutefois, il faut en assurer la surveillance afin de conserver la quiétude des lieux et respecter les personnes à proximité.

\*Votre animal doit repartir avec la famille lorsque celle-ci quitte.

## Services

### **Repas**

Les repas peuvent être servis à la chambre ou à la salle à manger. Les heures de repas sont :

- Déjeuner : 8 h 45
- Dîner : 12 h 45
- Souper : 17 h 45

Votre famille peut commander pour vous des repas du restaurant ou vous apporter des mets préparés. Il y a un réfrigérateur à votre disposition dans la chambre et un four à micro-ondes à la cuisinette.

De plus, des collations peuvent être offertes au patient. Faites-en la demande à un préposé.

## **Médicaments**

Pour les médicaments, le fonctionnement est le même qu'au domicile, c'est-à-dire que les coûts des médicaments sont assumés par l'assurance privée du patient ou par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

La Ressource en soins palliatifs procède à l'achat de vos médicaments auprès d'une pharmacie désignée et s'assure d'obtenir préalablement une autorisation signée. C'est cette pharmacie qui transmet les factures à la personne responsable (inscrite dans votre dossier), par la poste, toutes les deux semaines.

## **Équipements d'aide à la marche**

L'équipement adapté, tels que fauteuil roulant, marchette, canne, coussin, etc., vous sera prêté sans frais selon vos besoins durant votre séjour. Tous les équipements prêtés par le CLSC pour votre domicile doivent être retournés au CLSC une fois votre admission faite à la Ressource en soins palliatifs.

## Téléphonie

Il y a un téléphone à votre disposition dans votre chambre ainsi que dans les salons.

- **Pour un appel local** : Faites le 9, suivi du numéro de téléphone désiré, incluant l'indicatif régional (ex. : 9 450 359-5000).
- **Pour un appel interurbain** : Faites le 7000, suivi du numéro de téléphone désiré. Quatre options de facturation vous seront proposées, soit en utilisant votre carte d'appel, à frais virés, à un autre numéro ou par carte de crédit. Attention, avant de choisir l'une de ces options, nous vous conseillons de faire le 0 pour parler à un opérateur et vous informer des tarifs applicables à votre appel.
- **Pour recevoir un appel** : Vos proches doivent composer le 450 348-1061 ou le numéro sans frais 1 866 967-4825, suivi du 65 et du numéro de votre chambre (ex. : pour la chambre 3, faites le 6503).

➤ **L'utilisation du téléphone cellulaire est autorisée.**

## Télévision et Internet

Votre chambre est équipée d'un téléviseur et d'un lecteur DVD. Il est possible d'acheter un forfait de câblodistribution. Les frais applicables sont affichés dans la chambre, à côté du téléviseur, et doivent être préalablement payés au comptoir de la réception de la Résidence Saint-Jean-sur-Richelieu (porte d'entrée de l'administration #275B accessible de l'extérieur vers l'arrière du bâtiment).

➤ **La Ressource en soins palliatifs ne possède pas de réseau Wi-Fi.**

## Frais d'hébergement

Les frais d'hébergement sont de 15 \$ par jour et comprennent les repas et collations (offertes sur demande). La facturation est effectuée sur une base mensuelle.

La personne désignée (inscrite dans votre dossier) recevra la facture par la poste ainsi qu'une lettre expliquant les modalités de paiement.

## Pourboires et dons

Les bénévoles et le personnel ne sont pas autorisés à accepter des pourboires, dons en argent ou autres. Si vous désirez faire un don, nous vous invitons à le faire parvenir à la Fondation Santé Haut-Richelieu–Rouville dont voici les coordonnées :

### **Fondation Santé Haut-Richelieu–Rouville**

Hôpital du Haut-Richelieu

920, boulevard du Séminaire Nord

Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1B7

Téléphone : 450 359-5777

Vous pouvez aussi faire votre don en ligne au [www.fondationsante.com](http://www.fondationsante.com).

# Votre sécurité

## Objets de valeur

Afin d'éviter de malencontreux événements, nous vous suggérons de ne pas apporter d'objets de valeur à la Ressource en soins palliatifs ou de les remettre à un proche. Quant à vos objets personnels (lunettes, prothèses dentaires, etc.), nous vous conseillons de les garder dans votre table de chevet.

- **La Ressource en soins palliatifs n'est pas responsable de la perte ou de la disparition de vos objets personnels et de valeur. Dans le cas où vous auriez perdu un objet, veuillez le signaler à votre infirmière.**

## Système d'appel

Des mesures sont en place pour assurer votre sécurité : votre chambre et votre toilette sont munies d'un système d'appel. N'hésitez pas à demander de l'aide si nécessaire.

## Usage du tabac

Il n'est pas permis de fumer dans votre chambre. Comme tout établissement de santé, il est possible de fumer à l'extérieur, à une distance de 9 mètres de toute porte d'entrée. Ce règlement s'applique également aux cigarettes électroniques.

## Pour les visiteurs

### Heures de visite

Les visites sont permises en tout temps, 24 heures sur 24. Toutefois, nous comptons sur la collaboration de vos proches afin de faire preuve de respect et de compréhension envers la clientèle de la Ressource en soins palliatifs.

### Prévention des infections

Nous recommandons aux visiteurs de se laver les mains avec le gel antiseptique disponible à l'entrée de la Ressource en soins palliatifs ainsi qu'à l'entrée de chaque chambre. Lorsque des mesures particulières de prévention sont mises en place, des affiches expliquant les procédures sont apposées à l'entrée de la chambre du patient. Tous les visiteurs sont tenus de se conformer à ces mesures, pour la sécurité de tous.

- **De plus, les personnes ne se sentant pas bien ou présentant des signes évidents de maladies infectieuses sont priées de remettre leur visite à plus tard.**

### Stationnement

Le stationnement est gratuit, mais le nombre d'espaces est limité. Vos visiteurs peuvent cependant stationner leur véhicule dans les rues avoisinantes, en demeurant toutefois vigilants quant à la signalisation.

## Repas

Vos visiteurs peuvent manger à la salle à manger de la Ressource en soins palliatifs en avisant un membre du personnel **2 heures à l'avance**, lequel pourra également les informer du menu du jour et des coûts.

## Qualité des soins et services

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre accorde une grande importance à la qualité des soins et services, et au respect des droits des usagers. Si vous êtes insatisfait ou si vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés, tentez d'abord d'en parler aux personnes concernées. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler la situation qui vous préoccupe.

Toutefois, si cette première démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez formuler une plainte, verbalement ou par écrit, auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services  
CISSS de la Montérégie-Centre  
450 358-2572, poste 8884

[www.santemc.quebec](http://www.santemc.quebec)

## Pour en savoir plus

Ressource en soins palliatifs

275-2, boulevard Saint-Luc

Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J2W 0B7

Téléphone : 450 348-1061

Numéro sans frais : 1 866-967-4825, poste 6450

Télécopieur : 450 348-2639

Il est possible de visiter virtuellement la Ressource en soins palliatifs en vous rendant sur notre site Internet au [www.santemc.quebec](http://www.santemc.quebec) (Sous l'onglet *Installations*, cliquer sur *RLS du Haut-Richelieu-Rouville*. Ensuite, dans la liste des lieux de soins et de services, sélectionner *Ressource en soins palliatifs*.)

### Production

© CISSS de la Montérégie-Centre

Réseau local de services du Haut-Richelieu-Rouville

Révision : juillet 2016

Centre intégré  
de santé et de  
services sociaux de  
la Montérégie-Centre

Québec 