



GUIDE D'ACCUEIL POUR LES PATIENTS ET LEURS PROCHES



***Accompagner et soulager avec respect et dignité
la personne en fin de vie, dans un environnement
calme et chaleureux.***

Table des matières

La Maison de la Sérénité	4
Mot de bienvenue	4
Notre mission	4
Nos valeurs	4
Notre philosophie.....	4
Notre code d'éthique	5
Un milieu de vie adapté à vos besoins	5
Une équipe interdisciplinaire pour vous	6
Équipe médicale	6
Équipe de soins	6
Pharmacie.....	6
Accompagnement psychosocial	6
Équipe de cuisine	6
Hygiène et salubrité	7
Bénévoles	7
Accompagnement spirituel	7
Pour votre confort.....	7
Effets personnels.....	7
Chambres	8
Frais d'hébergement	8
Système d'appel	8
Repas	8
Sorties prolongées.....	9
Animaux domestiques.....	9
Coût des médicaments et des fournitures	9
Services de coiffure, manucure et pédicure	9
Stationnement.....	10
Heures de visite	10
Prévention des infections.....	10
Environnement.....	11
Dormir auprès du patient.....	11
Repas	11
Salon.....	12
Salon des amis.....	12

Bibliothèque	12
L'Envol	12
Téléphonie.....	12
Tabac et cannabis.....	13
Boissons alcoolisées	13
Chandelles	14
Pourboires et dons	14
Formulaire à faire signer par le médecin.....	14
Qualité et plaintes	14
Satisfaction de la clientèle	15
Traitement des plaintes	15
Livres de témoignages.....	15
Quelques explications... ..	15
Lors d'une relocalisation	15
Ce qui entoure le décès:.....	16
Arrangements funéraires	16
Lors du décès.....	16
Après le décès.....	16
Dons	17
Don In memoriam	17
Legs testamentaires	18
Salon funéraire	18
Cérémonie commémorative.....	18
Notes personnelles :.....	18

L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et d'alléger le tex

La Maison de la Sérénité

Mot de bienvenue

C'est avec une pensée empreinte d'empathie que nous vous accueillons à La Maison de la Sérénité.

Ce guide d'accueil a été préparé pour vous et vos proches dans le but de vous informer des services offerts et de faciliter votre passage parmi nous.

Tout est mis en œuvre pour que vous viviez ces moments de vie dans le respect, la dignité, et ce, avec le moins d'inconfort possible.

L'équipe de La Maison

Notre mission

La mission de La Maison est d'offrir gratuitement des services à la personne adulte en fin de vie de façon qu'elle puisse terminer ses jours paisiblement en recevant des soins palliatifs de qualité, soutenue par une équipe soignante et entourée de ses proches dans un environnement calme et chaleureux.

Nos valeurs

Respect et dignité, bienveillance et compassion, compétence et professionnalisme, collaboration et solidarité.

Notre philosophie

La personne en fin de vie est d'abord un être humain à part entière dans toute sa dignité. Cette dignité ne peut être diminuée d'aucune façon par l'âge, la culture, l'éducation, les peurs et les croyances ainsi que la perte de capacité physique ou mentale. La souffrance de cette personne est globale et elle intègre les aspects physiques, psychologiques, socio-affectifs et spirituels. Son mieux-être et son confort sont le centre de notre attention.

Le patient peut vivre ses derniers moments dans le respect et la dignité à l'intérieur d'un environnement calme et chaleureux.

Une place privilégiée est offerte aux proches au sein même de l'équipe soignante.

Un soutien psychologique, affectif et spirituel est offert au patient et à ses proches.

Les bénévoles sont au cœur de notre mission et leur contribution est essentielle à la vie de La Maison.

Toute l'équipe œuvrant au sein de La Maison adopte la même philosophie et adhère au même souci d'entraide, d'engagement et d'accompagnement.

Code d'éthique

La Maison dispose d'un code d'éthique qui énonce, pour les personnes en fin de vie, le droit au respect et à la dignité, le droit à l'information, à la confidentialité, à la protection des renseignements personnels et de recevoir des soins et des services de qualité.

Aide médicale à mourir

La Maison ne pratique pas l'aide médicale à mourir. Toutefois, si vous en faites la demande en cours de séjour, votre demande sera acheminée au responsable du CISSS de Laval qui assurera le suivi.

Un milieu de vie adapté à vos besoins

Nos soins sont centrés sur vous. Vous êtes notre guide. Sachant que vos proches sont importants pour vous, nous recherchons leur complicité. Nous les invitons donc à collaborer à vos soins, selon votre volonté, leurs disponibilités et leurs capacités. Nous sommes disponibles pour leur enseigner comment participer.

À votre arrivée, un infirmier, un médecin et un travailleur social recueillent des informations sur vos habitudes de vie, vos attentes, vos inconforts, afin d'établir avec vous un plan de soins adaptés à vos besoins physiques, psychologiques, émotifs et spirituels.

Une équipe interdisciplinaire pour vous

Des intervenants qualifiés répondent aux différents besoins de la personne admise à La Maison et de ses proches.

Des réunions interdisciplinaires sont tenues pour assurer la qualité des soins et des services et apporter des solutions aux problèmes qui peuvent survenir.

Équipe médicale

Une équipe de médecins expérimentés et spécialisés en soins palliatifs assure une présence quotidienne et un service de garde 24h/24h supportant la continuité des soins.

Équipe de soins

Le personnel infirmier assure 24h/24h les soins continus et attentionnés.

Pharmacie

Un pharmacien s'assure de la vérification ainsi que de la mise à jour du profil pharmacologique de chaque patient. Il est aussi consulté par les médecins et le personnel de soins sur les différents aspects et effets des médicaments.

Accompagnement psychosocial

Un travailleur social offre une aide personnalisée aux patients ainsi qu'à leurs proches qui le désirent. Un service aux personnes endeuillées est offert par Lumie-Vie. En cas de besoin, veuillez vous informer auprès du travailleur social.

Équipe de cuisine

Un chef de cuisine élabore des menus et prépare avec son équipe vos repas ainsi que ceux de vos proches et visiteurs.

Hygiène et salubrité

Un préposé à l'entretien assure la propreté des lieux dans le respect des normes en prévention et contrôle des infections, hygiène et salubrité.

Bénévoles

De nombreux bénévoles participent à tous les champs d'activités de La Maison : accueil, cuisine, entretien, secrétariat et aux soins en apportant leur aide aux infirmières.

Accompagnement spirituel

Un diacre et un prêtre sont présents une fois par semaine et sur demande. Vous pouvez retenir les services d'un accompagnateur spirituel de votre choix. Toutefois, l'organisation de ces rencontres demeure sous votre responsabilité.

Pour votre confort

Effets personnels

Vous devez apporter : savon, crème hydratante, papiers-mouchoirs, articles d'hygiène dentaire, serviettes hygiéniques, shampoing, peigne, brosse, articles de rasage, séchoir à cheveux, humidificateur au besoin, etc.

Vous pouvez porter vos vêtements personnels selon vos habitudes et à votre convenance en tenant compte de votre condition de santé et des exigences des soins requis.

Afin d'éviter de malencontreux événements, nous vous suggérons de ne pas apporter d'objets de valeur à la Maison de la Sérénité ou encore 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 Maison de la Sérénité 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 l'infirmier.

Chambres

Les 12 chambres de La Maison sont privées et munies d'un téléviseur, d'un mini-frigo et d'une radio/CD/iPod. 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 patients. La Maison possède un réseau WiFi. Pour connaître l'identifiant et le mot de passe, veuillez vous informer auprès du personnel infirmier.

Aucun changement de chambre n'est effectué durant le séjour, à moins de circonstances exceptionnelles déterminées par l'équipe soignante en vue d'améliorer la sécurité ou l'état de la personne malade.

Frais d'hébergement

L'hébergement est un service offert sans frais pour la durée de votre séjour.

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.

Repas

Vos repas et vos collations sont gratuits. Vous pouvez manger dans votre chambre ou dans la salle à manger selon votre désir et vos capacités. Toutefois, votre diète peut être modifiée par le médecin traitant, selon votre état général.

Sorties prolongées

Si vous désirez faire une sortie prolongée, nous vous invitons à en discuter avec l'équipe soignante et le médecin. Tout sera mis en œuvre pour vous permettre de réaliser votre demande, le cas échéant. Un service de transport adapté est possible à condition de déboursier les frais.

Animaux domestiques

Nous savons combien un animal de compagnie peut être une source de réconfort. C'est pourquoi vos proches peuvent apporter votre animal de compagnie pour quelques heures dans votre chambre. Toutefois, il faut en assurer la surveillance afin de conserver la quiétude et respecter les personnes à proximité. Vous devez mettre l'accroche-porte : animal en visite.

L'animal doit être tenu en laisse ou dans une cage de l'entrée de La Maison jusqu'à la chambre. Les animaux ne peuvent aller dans les aires communes. Leur présence est permise sur les terrasses extérieures, mais ils doivent être tenus en laisse.

Coût des médicaments et des fournitures

La Maison de la Sérénité procède à l'achat des médicaments auprès d'une pharmacie et s'assure d'obtenir préalablement une autorisation signée du patient ou d'un de ses proches.

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

Services de coiffure, manucure et pédicure

Ces services sont offerts à votre demande et à vos frais, selon la disponibilité des ressources. Veuillez vous informer auprès du personnel infirmier pour de plus amples renseignements.

Stationnement

Le stationnement est gratuit. Les visiteurs doivent demeurer vigilants quant à la signalisation. La Maison offre également 2 espaces pour les personnes handicapées possédant une vignette de la SAAQ.

Heures de visite

Les visites sont permises en tout temps, 24h/24 à condition de respecter les périodes de repos du patient visité et des autres patients. Toutefois, afin de respecter la quiétude, l'état de santé du patient et sa volonté; le nombre de visiteurs et la durée des visites peuvent être restreints. La visite des enfants est permise.

Le visiteur doit s'identifier à l'accueil à chacune de ses visites et compléter le registre des visiteurs à ses entrées et sorties.

Les portes sont verrouillées à 20 h. Après cette heure:

1. Une fois dans le vestibule, appuyer sur le bouton de l'intercom;
2. Se nommer et dire qui l'on vient visiter;
3. Attendre que la porte interne soit ouverte à distance par le personnel infirmier et entrer;
4. Compléter le registre des visiteurs à l'entrée et à la sortie.

Prévention des infections

Afin de prévenir les infections, nous recommandons aux visiteurs de se désinfecter les mains avec le gel antiseptique disponible à l'entrée de La Maison ainsi qu'à l'entrée de chaque chambre. Lorsque des mesures de préventions particulières 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.

Environnement

Durant la saison hivernale, les visiteurs doivent porter leurs chaussures d'intérieur ou les pantoufles mises à leur disposition pour circuler dans La Maison.

Dormir auprès du patient

Les proches peuvent passer la nuit dans la chambre de la personne malade en utilisant le canapé-lit. Ils doivent en avvertir l'infirmière et fournir leurs draps, couvertures, oreillers et serviettes. Une salle de bain avec douche est mise à la disposition des proches. Le lendemain matin, les proches ayant utilisé le canapé-lit doivent refermer celui-ci afin de faciliter les déplacements sécuritaires dans la chambre.

Repas

Les proches désirant manger à La Maison peuvent apporter leurs repas. Ceux-ci doivent être conservés dans le mini-frigo de la chambre. Ils trouveront à la salle à manger : four à micro-ondes, café, muffins, vaisselle.

Les proches peuvent apporter les mets préférés du patient et les réchauffer au four micro-ondes de la salle à manger.

Les repas peuvent être servis à la chambre ou à la salle à manger. Le menu et les prix sont affichés à la salle à manger. Les heures de repas sont:

Déjeuner: 7h30 à 10 h30

Dîner: 12 h à 13 h 15

Souper: 17 h à 18 h15

Nous invitons les proches à payer leur repas à l'accueil avant de passer à la salle à manger.

Pour commander des repas de l'extérieur, nous avons des circulaires annonces à l'accueil ou au poste du personnel infirmier.

Salon

Le salon est une pièce de détente pour vous permettre de vivre de bons moments avec vos proches. Toutefois, il n'est pas permis d'y dormir ou d'y laisser des objets personnels.

Salon des amis

Le salon des amis est disponible pour tous. On y retrouve un canapé-lit, un téléviseur avec possibilité d'écouter un DVD. Ce salon est également disponible pour y séjourner une nuit. Informez-vous auprès des infirmières pour la réservation. L'occupant doit fournir draps, oreillers et couvertures. Il doit libérer l'espace de tous ses effets personnels avant 9h du matin. Le salon doit être remis à l'ordre afin qu'il soit disponible pour la journée à venir.

Bibliothèque

La bibliothèque est un endroit pour vous reposer, lire ou pour profiter du magnifique paysage. Certains livres et magazines sont en consultation alors que d'autres peuvent être empruntés le temps de votre séjour. Vous trouverez toutes les informations nécessaires à la bibliothèque sur l'étagère 14.

L'Envol

L'Envol est un lieu de recueillement non confessionnel où toute personne peut se retirer dans la quiétude. Lors d'un décès les proches peuvent, s'ils le désirent, s'y recueillir auprès de l'être cher. Nous vous demandons de préserver cet espace empreint de calme.

Téléphonie

Les appels provenant de l'extérieur de La Maison sont filtrés à l'accueil afin de préserver l'intimité et les périodes de repos du patient.

Les interurbains sont possibles avec une carte d'appel. On peut se procurer celle-ci à l'accueil au coût de 1 \$, de 8 h à 20 h quand il y a un bénévole en présence à l'accueil.

On peut téléphoner à La Maison pour demander de l'information ou prendre des nouvelles du patient. Toutefois, s'il y a plusieurs personnes dans la famille, nous apprécions qu'un des vôtres soit délégué pour contacter le personnel infirmier et transmettre l'information aux autres membres de la famille. Nous demandons que ces appels soient faits entre 9 h 30 et 15 h 45 et après 16 h 30.

L'utilisation du téléphone cellulaire est autorisée.

Tabac et cannabis

La Maison est un lieu sans fumée et conformément à la Loi sur le tabac, il est interdit d'y fumer. Il est également interdit de faire usage de cannabis sous différents modes et formes de consommation. Par ailleurs, il est possible de fumer à l'extérieur aux endroits réservés à au moins 9 mètres de l'édifice. Laissez les mégots dans les contenants prévus à cet effet. Le patient doit toujours être accompagné d'un proche pour aller fumer à l'extérieur. Il est strictement interdit de fumer sur les terrasses de bois. Les cigarettes et le cannabis sont conservés au poste des infirmiers.

Boissons alcoolisées

La consommation raisonnable de boissons alcoolisées est permise uniquement dans les chambres et après avoir obtenu l'autorisation de l'infirmier responsable. Il est donc interdit de consommer des boissons alcoolisées dans toutes les aires communes afin de respecter la quiétude de chacun.

Il est de la responsabilité de la personne qui a consommé de s'assurer qu'elle n'est pas, au moment où elle quitte La Maison, dans un état pouvant mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui. Advenant une situation, où un membre du personnel constate qu'un visiteur n'est pas dans une condition pour conduire sa voiture, il en informera un

membre de son entourage pour que les mesures appropriées soient prises. Si aucune mesure n'est prise, La Maison se réserve le droit d'appeler le service de police.

Chandelles

Il est interdit d'utiliser des chandelles naturelles à l'intérieur de La Maison. Si vous désirez avoir des chandelles afin de créer une ambiance pendant les derniers moments, nous vous invitons à en faire la demande auprès du personnel infirmier qui vous remettra des chandelles à piles.

Pourboires et dons

Le personnel et les bénévoles ne sont pas autorisés à accepter des pourboires, dons en argent ou autres. Vous pouvez le faire de différentes façons alors nous vous invitons à lire la section « Dons » à la page 17.

Formulaire à faire compléter par le médecin

Des frais de 60\$ sont applicables pour tous les formulaires d'assurances (ex : assurance-vie, hypothécaire, assurance voyage, etc.) qui doivent être complétés et signés par le médecin. Ces frais sont considérés comme étant un don de la part du médecin signataire.

Des frais de 20\$ sont applicables pour les formulaires moins élaborés (congé de compassion, vignette de stationnement pour les personnes handicapées).

Lorsque le formulaire est complété et signé, le médecin émet un reçu officiel au nom de la personne qui demande le formulaire.

Qualité et plaintes

La Maison de la Sérénité accorde une grande importance à la qualité des soins et services ainsi qu'au respect des droits du patient.

Satisfaction de la clientèle

La Maison cherche aussi à connaître l'opinion des proches. C'est pourquoi un questionnaire de satisfaction vous sera remis trente (30) jours suivant le décès de la personne. Ces questionnaires sont compilés, analysés et acheminés à la direction générale. Les réponses fournies sont très importantes pour nous afin d'améliorer la qualité des soins et des services reçus.

Traitement des plaintes

Advenant une insatisfaction face aux services offerts durant votre séjour, tentez d'abord d'en discuter avec la responsable des soins. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler la situation qui vous préoccupe. Toutefois, si vous ne parvenez pas à trouver satisfaction, nous vous invitons à rejoindre le centre d'assistance et d'accompagner aux plaintes « CAAP » au 1 877 767-2227.

Livres de témoignages

La personne en fin de vie et/ou ses proches peuvent y partager leurs impressions ou réflexions sur leur passage à La Maison. Vous trouverez les livres de témoignages à la bibliothèque et au salon.

Quelques explications...

Lors d'une relocalisation

Quelque fois, lorsque la maladie progresse lentement et que les inconforts sont bien soulagés, certaines personnes ne requièrent plus, pour l'instant, des services de soins de fin de vie. Environ trois mois après le début du séjour, il est possible que la personne, dont l'état est stable, soit relocalisée. Cette décision est prise à la suite d'une évaluation médicale et d'une discussion avec le patient et ses proches. Cela se fait selon les besoins et la situation du patient. La relocalisation peut se faire en centre d'hébergement, en ressource intermédiaire ou à domicile.

Les coûts reliés à ce transfert sont alors de la responsabilité du patient et de ses proches.

Ce qui entoure le décès:

Arrangements funéraires

Certaines personnes, se sachant en fin de vie, organisent elles-mêmes leurs arrangements funéraires. Celles-ci choisissent d'exprimer leurs préférences à leurs proches pour les guider dans les démarches à entreprendre.

La personne en fin de vie peut ressentir un soulagement d'avoir fait part de ses volontés ou d'avoir organisé elle-même ses obsèques même si la discussion peut s'avérer difficile à aborder.

Dans les jours suivants votre admission, un membre de l'administration vous rencontrera pour connaître le nom et l'endroit du salon funéraire que vous aurez choisi.

Advenant le cas, où votre choix n'est arrêté, nous vous invitons à le faire dans les meilleurs délais et en avisant l'administration.

Lors du décès

Les proches sont avisés du décès par le personnel infirmier. Le médecin de garde viendra constater le décès dans les heures qui suivent. Si le décès survient durant la nuit, il est possible que le médecin ne se présente que le matin. Une fois le décès constaté par celui-ci, la famille contacte le salon funéraire choisie au préalable. Le personnel infirmier peut accompagner les proches dans cette démarche. Il est requis de vider la chambre des effets personnels dans les meilleurs délais.

Après le décès

Sachez que le personnel du salon funéraire aidera vos proches à bien comprendre les documents officiels. Le

document « Que faire lors d'un décès » offert par Services Québec Citoyens est remis par La Maison de la Sérénité. Ce document est aussi disponible aux endroits suivants :

- www4.gouv.qc.ca/fr/Portail/citoyens/evenements/deces
- Bureau de Communication-Québec. Tél : 514 644-4545

Dons

La Maison de la Sérénité ne peut fonctionner sans la participation de la communauté. Même si elle reçoit du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval une subvention afin d'assurer une partie de ses opérations, cette somme est nettement insuffisante car elle ne couvre qu'environ 40% du budget de fonctionnement. Notre Maison a grandement besoin de votre générosité afin de poursuivre sa mission et offrir gratuitement des soins palliatifs de qualité, dans le respect et dans la dignité au plus grand nombre possible de lavallois.

Vous pouvez contribuer de différentes façons :

En libellant un chèque à l'ordre de : Maison de la Sérénité.

Sur place à la Maison de la Sérénité, par carte de débit, carte de crédit et argent comptant.

En complétant le formulaire de dons en ligne : **www.msplaval.ca**.

Don In memoriam

Lors du décès d'un proche, d'un ami ou d'une connaissance, on peut exprimer les condoléances par un don In memoriam au bénéfice de la Maison de la Sérénité. Des dépliants enveloppes sont disponibles à cet effet à l'accueil.

Legs testamentaires

La personne en fin de vie ou ses proches peut offrir sous la forme d'un legs testamentaire ou d'un don de la succession un soutien financier à La Maison de la Sérénité.

Salon funéraire

En apportant au salon funéraire notre boîte de collecte de dons pour déposer les contributions. Sur demande, celle-ci peut être personnalisée.

Toutes les contributions sont acceptées et des reçus pour fin d'impôts seront remis à chaque personne, sur demande, pour un don de 25 \$ et plus.

Votre participation à cette grande chaîne de solidarité et de générosité vient s'ajouter aux autres dons et nous permettra de poursuivre gratuitement des services de soins palliatifs à nos patients. Au nom de toutes les personnes en fin de vie qui séjournent à La Maison, nous vous en remercions.

Cérémonie commémorative

Deux fois par année (printemps et automne) la Maison de la Sérénité célèbre la mémoire des personnes qui nous ont quittées.

Six (6) mois suivant le décès de la personne, nous offrons à ses proches de se recueillir et de se remémorer de bons moments en assistant à une courte cérémonie, accompagnée d'une prestation musicale d'un artiste, suivie de rafraîchissements.

Vous recevrez par le courrier une invitation pour assister à cet événement inoubliable.



**« Les étoiles sont éclairées pour que chacun
puisse un jour retrouver la sienne »**

Antoine de Saint-Exupéry



655 avenue Bellevue

Laval, Québec, H7C 0A8

tél: 450 936-4300

www.msplaval.ca