

## 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

**Production**  
CISSS de la Montérégie-Centre  
Édition : novembre 2015  
Révision : avril 2024

# RESSOURCE EN SOINS PALLIATIFS

## Guide d'accueil





## 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)

## 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 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 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 partenaires essentiels afin de permettre à leur proche d'obtenir les réponses à leurs besoins.

## 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.

## 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.

La porte d'entrée est verrouillée entre 21 h et 7 h. Veuillez sonner à votre arrivée.

### 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.**

## 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 soutient également les familles dans certaines démarches administratives ou légales, s'il y a lieu.

Elle peut offrir de courts suivis de deuil (2 ou 3 séances), au besoin. Au-delà de ce nombre, le proche sera dirigé vers une ressource externe, soit vers un GMF, si celui-ci a un médecin de famille, vers le CLSC ou un organisme communautaire.

### **Soins spirituels (service offert selon disponibilité)**

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.

### **Musicothérapie (service offert selon disponibilité)**

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

### **Zoothérapie (service offert selon disponibilité)**

Cette intervention a pour but l'amélioration du bien-être psychologique, physique, cognitif ou social, selon les besoins spécifiques du patient, et ce, à l'aide d'un animal-partenaire.

### **Équipe de bénévoles**

L'équipe de bénévoles du CISSS de la Montérégie-Centre offre soutien et accompagnement aux patients ainsi qu'à leur famille. Leur présence régulière est d'une aide précieuse.

À votre arrivée, une liste de professionnels (coiffeuses, soins des mains et des pieds, massothérapeutes) vous sera remise advenant le cas que vous souhaitiez recourir à de tels services privés.

Il est à noter que vous êtes responsable de la prise de rendez-vous et de payer les frais qui y sont associés.

## **Votre sécurité**

### **Objets de valeur**

- **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 un membre du personnel.**

### **Systeme 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 et autres**

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 et au cannabis.

## Frais d'hébergement

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

La personne désignée (inscrite dans votre dossier) recevra la facture par la poste les modalités de paiement :

- toutes les modalités de paiement sont acceptées à la comptabilité de l'Hôpital du Haut-Richelieu.
  - carte de crédit ou téléphone à la comptabilité;
  - chèque par la poste à la comptabilité;
  - virement bancaire par Internet pour la Banque nationale du Canada, la Banque Laurentienne et les Caisses Desjardins.

Des exonérations financières sont possibles pour les gens à faible revenu. Votre travailleuse sociale pourra vérifier votre admissibilité.

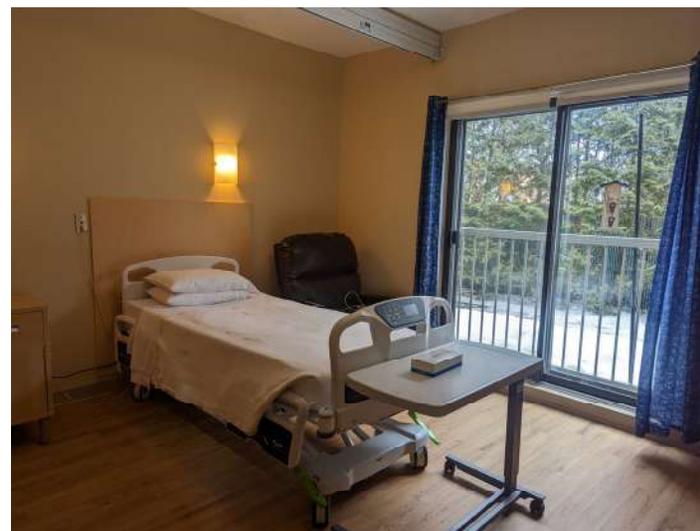
La gratuité est offerte aux prestataires de la solidarité sociale. Vous devez fournir votre numéro de dossier du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).

Il est toutefois important de rappeler que les personnes admises à la Ressource en soins palliatifs doivent répondre à des critères de fin de vie de trois mois et moins. Il est à noter que, malgré votre admission, il se peut que votre condition se stabilise, voire s'améliore. À ce moment, une évaluation globale sera effectuée et pourrait mener à un retour à la maison ou une relocalisation dans un centre d'hébergement, en fonction du meilleur endroit pour vous. Ne vous inquiétez pas, vous serez accompagné par l'ensemble de l'équipe afin d'assurer la meilleure transition possible.

## Pour votre confort

### **Chambre**

Votre chambre, de grande superficie, est dotée d'une toilette individuelle ainsi que des équipements nécessaires à votre confort. Un lit d'appoint est disponible permettant à votre famille et vos amis de vous accompagner, de jour comme de nuit. Les petits appareils électriques sont interdits pour des raisons de sécurité, à l'exception des couvertures chauffantes et des brumisateurs.



### **Aires communes**

Un salon, une salle à manger et une salle de conférence sont disponibles pour vos proches et vous-même.

### **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, rasoir électrique, brosse à dents, déodorant, brosse, peigne, serviettes sanitaires, crème personnelle, parfum, etc.).

Les produits d'incontinence sont aux frais de l'usager. Ils peuvent être commandés en même temps que les médicaments ou vos proches peuvent vous les apporter.

### **Vêtements**

Des vêtements personnels peuvent être apportés et lavés par la famille. Prévoyez d'apporter 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.**

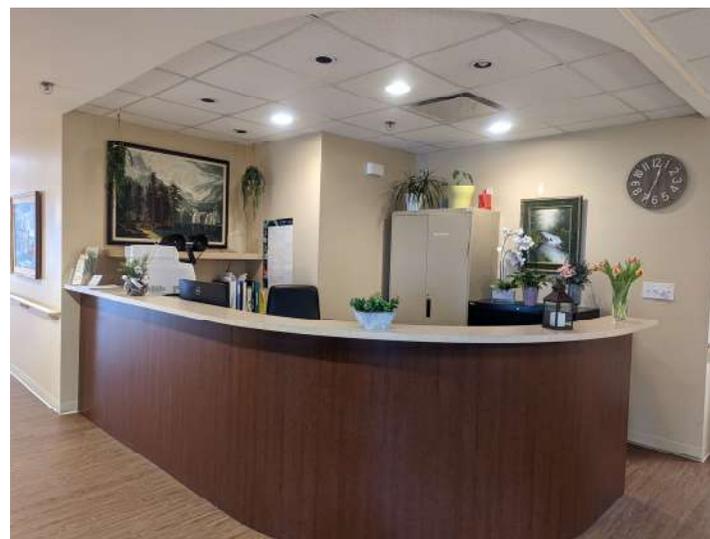
### **Télévision et Internet**

Votre chambre est équipée d'un téléviseur et d'un lecteur DVD. Il est possible d'acheter un forfait de câblodistribution. La liste des frais et des chaînes vous sera remise à l'arrivée. Les frais 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).

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez joindre la responsable au 450 357-4280, poste 521.

### **Code pour le Wi-Fi :**

CISSMC-Visiteurs (pas de mot de passe nécessaire)



## Équipements

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 y retournés une fois votre admission faite à la Ressource en soins palliatifs, à moins d'une entente contraire.

## Sorties

À la suite d'une évaluation médicale et selon votre condition, des sorties de courte et de longue durée seront permises. Il est toutefois nécessaire d'aviser le personnel.

## Téléphonie

Il y a un téléphone à votre disposition dans votre chambre.

- **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** : Adressez-vous au personnel sur place.
- **Pour recevoir un appel** : Vos proches doivent composer le 450 359-5000 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).

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

Toutefois, il faut en assurer la surveillance afin de conserver la quiétude des lieux et respecter les personnes à proximité, sans quoi cette permission pourrait être retirée.

Une politique sur la présence des animaux au CISSS de la Montérégie-Centre existe. Vous pouvez consulter un membre de l'équipe au besoin.

## **Services**

### **Repas**

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

- Déjeuner : à votre convenance
- Dîner : 12 h 45
- Souper : 17 h 45



Les membres de votre famille peuvent commander pour vous et pour eux des repas du restaurant ou 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, une collation est offerte en après-midi. Elle peut toutefois être demandée à tout moment.

Il est aussi possible pour vos proches d'utiliser le service de la cafétéria. Il suffit d'en faire la demande à un membre du personnel deux heures avant. Celui-ci vous indiquera le choix de repas et son prix.

Il est à noter que la salle à manger est disponible pour tous, mais la priorité est donnée aux patients.

### **Médicaments**

La Ressource en soins palliatifs possède un contrat avec une pharmacie communautaire.

Avec votre autorisation, celle-ci enverra la facture par la poste à la personne que vous aurez désignée, et ce, à la fin de chaque mois. Toutes les modalités de paiement sont disponibles.

Cette facture inclura les coûts de votre contribution (franchise de la Régie de l'assurance maladie du Québec ou assurances privées) pour vos médicaments et autres produits pharmaceutiques.