



MAISON  
Aline-Chrétien

# Guide d'accueil à l'intention des résidents et de leurs proches

Avril 2018



## TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE BIENVENUE</b> .....	5
<b>1. LA MAISON ALINE-CHRÉTIEN</b> .....	6
Accueil .....	6
Votre hébergement .....	6
Quelques essentiels .....	6
Vos repas .....	7
Lavage de vos vêtements.....	7
Votre animal de compagnie .....	7
Vos équipements d'aide à la mobilité .....	8
Si vous êtes fumeur .....	8
Se faire une beauté.....	8
<b>2. VOS SOINS ET SERVICES</b> .....	8
Les personnes qui vous entourent .....	8
Tableau (autour de vous, il y a : .....	9
Quel type de soins? .....	9
Vos médicaments.....	10
L'usage du cannabis à des fins thérapeutiques.....	10
Votre Vie spirituelle .....	11
Nous voulons vous savoir satisfaits de vos soins .....	11
Incidents, accidents : il faut les signaler .....	11
Agir comme témoin : non autorisé.....	12
<b>3. LA MAISON ALINE-CHRÉTIEN, C'EST AUSSI POUR LES PROCHES</b> .....	12
Dans la chambre .....	12
Moi aussi j'ai besoin d'aide .....	12
Aidez-nous à prendre soin.....	13
Chaque famille a son histoire.....	13
Accès et sécurité des lieux .....	13
Propreté des lieux .....	13
Téléphone, Internet, télévision .....	14
Salon des familles et des proches .....	14
Une chambre à votre disposition .....	14
Cuisine et salle à manger .....	14
Si vous êtes un fumeur.....	15
Boissons Alcoolisées.....	15
Cadeaux et dons.....	15
Pour toute autre information .....	1



## MOT DE BIENVENUE

La Direction, le personnel soignant et les bénévoles vous souhaitent la bienvenue à la Maison Aline-Chrétien. Avant toute chose, nous tenons à vous dire que chacune des personnes qui œuvrent au sein de cette maison est consciente de la profondeur de ce que vous vivez présentement. Chacun fera tout en son possible pour vous accompagner avec le plus grand respect de votre dignité. Nous voulons faire de la Maison Aline-Chrétien un milieu calme et serein, et cela pour le bénéfice de toutes les personnes qui l'habitent, qui la fréquentent et qui y travaillent. Nous nous tenons tous, individuellement, pour responsable de l'atmosphère qui y règne.

Le document que nous vous présentons ici vise à vous informer du fonctionnement de notre maison et des règles de vie qu'il convient d'adopter pour créer et maintenir le climat réconfortant que nous recherchons. Si ce qui s'y trouve vous apparaît imprécis ou incomplet, n'hésitez pas à demander quelque information que ce soit au personnel soignant ou aux personnes bénévoles qui vous accompagnent.

L'équipe de la Maison Aline-Chrétien

# 1. LA MAISON ALINE-CHRÉTIEN : VOTRE RÉSIDENCE

## Accueil

Lorsque que vous arriverez à la Maison Aline-Chrétien, le personnel soignant et les personnes bénévoles viendront à votre rencontre et prendront note de vos besoins afin de vous offrir des soins de qualité. Ils pourront également répondre à toutes vos questions et préoccupations.

## Votre hébergement

Votre hébergement à la Maison Aline-Chrétien est gratuit. Vous et vos proches pouvez apporter différents objets qui donneront une couleur personnelle à votre chambre. Cependant, nous ne permettons pas de fixer des objets au mur. Nous ne pouvons évidemment pas compromettre la sécurité des soins en acceptant des objets qui occuperaient beaucoup d'espace dans la chambre. Avant d'apporter de gros objets, assurez-vous que le personnel peut l'autoriser.

## Quelques essentiels

Voici une liste de produits dont vous pourriez avoir besoin à la Maison Aline-Chrétien :

Articles pour votre hygiène personnelle	Vêtements
Baume à lèvres	Bas
Boîte à prothèse dentaire	Pantoufles antidérapantes
Brosse et peigne pour cheveux	Pyjamas, jaquettes (les jaquettes adaptées sont fournies)
Crème hydratante non parfumée	Robe de chambre
Dentifrice et brosse à dent	Vêtements amples et confortables
Désodorisant	Culottes d'incontinence au besoin
Papiers mouchoirs	
Rasoir (et crème à raser si nécessaire)	
Rince-bouche sans alcool	

## **Vos repas**

Vos repas vous sont fournis gratuitement, mais ceux de vos proches ne le sont pas. S'ils le désirent, vos proches peuvent vous apporter des repas que vous aimez. Un réfrigérateur est réservé pour la nourriture apportée aux résidents.

À votre arrivée, une personne bénévole s'informerait de vos goûts et préférences, et, en autant que faire se peut, nous en tiendrons compte lors de la préparation des repas. Si, à l'heure habituelle des repas, votre appétit n'y est pas, nous vous servirons un repas à l'heure qui vous convient. Notez que la Maison Aline-Chrétien ne fournit pas de suppléments alimentaires (Boost, Ensure, etc.). Si vous avez l'habitude de prendre de tels suppléments, vous pouvez le faire en vous en procurant à vos frais.

Nous permettons à vos proches de manger avec vous, dans votre chambre, s'ils le désirent. Cependant, il est important d'éviter les bruits trop intenses afin de respecter l'intimité des autres résidents et de leurs proches. Si vos proches partagent leur repas avec vous, nous les prions de prendre connaissance des règles concernant l'utilisation de la cuisine. Ces règles sont décrites plus bas, dans la section qui leur est adressée.

## **Lavage de vos vêtements**

La Maison Aline-Chrétien entretient la literie et les jaquettes adaptées, toutefois le lavage des vêtements personnels des résidents doit être assuré par vos proches.

## **Votre animal de compagnie**

Vos proches peuvent amener votre animal de compagnie à condition de respecter certaines règles que voici :

- Les visiteurs doivent surveiller étroitement l'animal;
- L'animal doit être gardé dans votre chambre, la porte fermée;
- À l'extérieur de la chambre, l'animal doit être tenu en laisse ou dans une cage de transport;
- L'animal ne doit pas déranger les autres occupants de la Maison;
- Les animaux ne sont pas autorisés durant la nuit.

L'appellation « animal de compagnie » inclut les chiens, les chats et les oiseaux. Pour tout autre type d'animal, une entente doit être prise avec la direction.

## **Vos équipements d'aide à la mobilité**

Si, à votre domicile, vous utilisez des équipements pour faciliter vos déplacements (cane, marchette), nous vous suggérons de les apporter. Si vous n'en avez pas utilisé à ce moment-ci mais que ce besoin se fait sentir plus tard au cours de votre séjour à la Maison Aline-Chrétien, soyez sans crainte, nous serons en mesure de vous les fournir.

### **Si vous êtes fumeur**

Il est interdit de fumer dans la maison. Un endroit pour fumer est désigné à l'extérieur, à 10 mètres de toute porte, prise d'air ou fenêtre qui s'ouvre, tel que le stipule la Loi concernant la lutte contre le tabagisme. Si vous vous déplacez vers cet endroit pour fumer, vous devez être accompagné de l'un de vos proches. Nous vous demandons d'utiliser le cendrier qui y est installé afin de prévenir les incendies.

Notez que l'usage du cannabis à des fins récréatives est interdit sur le terrain de la maison tout comme à l'intérieur de la maison.

### **Se faire une beauté**

Une coiffeuse offre bénévolement ses services aux résidentes et résidents qui voudraient se faire couper les cheveux ou être coiffés. Un endroit est prévu à cette fin, informez-vous auprès du personnel.

---

## **2. VOS SOINS ET SERVICES**

### **Les personnes qui vous entourent**

Les personnes qui vous entourent sont là pour prendre soin de vous, que vous soyez un résident ou l'un de ses proches. Chacune d'entre elles peut recevoir vos demandes ou écouter vos préoccupations. Si la personne à qui vous vous adressez n'est pas en mesure de vous répondre adéquatement, elle s'assurera qu'une personne apte à le faire vous fournira une réponse dans les meilleurs délais.



## Autour de vous il y a :

- Des médecins;
- Des infirmières et infirmiers;
- Des infirmières et infirmiers auxiliaires;
- Des préposées et préposés aux bénéficiaires;
- Des bénévoles formés pour faire de l'accompagnement aux soins.

D'autres professionnels de la santé peuvent aussi contribuer aux soins et aux services offerts grâce à une entente de collaboration entre la Maison Aline-Chrétien et le CIUSSS MCQ.

Plusieurs autres personnes leur viennent en soutien :

- Une agente administrative (secrétaire);
- Un préposé à l'entretien;
- Des bénévoles qui assurent les services à l'accueil, à la cuisine et à l'entretien.

Et la Maison Aline-Chrétien est gérée par :

- Un directeur général;
- Une coordonnatrice des soins;
- Un coordonnateur des bénévoles.

Soyez assuré que chacune de ces personnes a le souci de votre bien-être. Notre personnel est d'ailleurs soumis à un Code d'éthique rigoureux. Vous pouvez consulter ce document dans notre Site Internet ou en obtenir une copie papier en le demandant à notre personnel.

## Quel type de soins?

Les soins offerts à la Maison Aline-Chrétien sont des soins dits « palliatifs ». Cela signifie que les soins prodigués n'ont pas pour but de rétablir votre santé, mais plutôt de soulager votre souffrance et de vous aider à conserver la meilleure qualité de vie possible. Vous avez de la douleur, des malaises, de la tristesse, de l'anxiété, n'hésitez pas à nous le signifier. Nous avons à cœur de vous offrir le confort et le réconfort dont vous avez besoin.

Vous savez sans doute que si les soins offerts n'arrivaient pas à soulager certaines de vos souffrances, et cela même après que plusieurs médicaments et traitements aient été essayés, vous pourriez choisir de demander une aide médicale pour abrégé vos jours. **Vous et vous seul pouvez prendre une telle décision.** Il faut

cependant savoir qu'une telle demande n'entraîne pas automatiquement une réponse positive. Le médecin doit évaluer votre situation avec des critères très précis pour déterminer si vous pouvez ou non avoir recours à cette aide. Si vous envisagez cette option, parlez-en à votre médecin.

Notre *Politique relative aux soins de fin de vie* peut répondre à vos questions à ce sujet. Vous pouvez consulter ce document dans notre site Internet ou en obtenir une copie papier en le demandant à notre personnel.

## **Vos médicaments**

La Maison Aline-Chrétien ne fournit aucun médicament. Les médicaments que vous prendrez seront :

- Soit les médicaments en vente libre que vous vous procurez à la pharmacie (si vous en prenez, il est important de nous en informer pour réduire les risques d'incidents);
- Soit ceux qui vous seront prescrits par votre médecin ou par l'un des médecins de la Maison.

Ces médicaments vous seront fournis par une pharmacie avec laquelle la Maison a une entente de services, à moins que vous souhaitiez maintenir les services obtenus de votre pharmacie habituelle. Si vous choisissez la pharmacie associée à la Maison, vous n'aurez qu'un court formulaire de transmission de renseignements à remplir et, au besoin, notre personnel vous portera assistance pour le faire.

Les coûts que vous aurez à assumer seront établis de la même manière qu'ils le seraient si vous étiez à votre domicile, c'est-à-dire :

- Les médicaments non couverts par un régime d'assurance sont à vos frais;
- Les médicaments couverts par un régime d'assurance (régime privé ou public) sont payés en partie par ce régime et en partie par vous, selon une proportion déterminée par le régime auquel vous adhérez.

## **L'usage du cannabis à des fins thérapeutiques**

Le cannabis à des fins thérapeutiques pourra être consommé à condition que l'inefficacité de toutes les autres options médicamenteuses ait été démontrée par

l'un des médecins de la Maison Aline-Chrétien. Dans le cas où le cannabis apparaîtrait comme la solution à privilégier, il sera prescrit sous forme de capsules seulement. Le cannabis sous forme d'herbe sera **interdit** afin d'éviter que la fumée n'incommoder les autres résidents et leurs proches ainsi que les visiteurs.

## **Votre vie spirituelle**

La Maison Aline-Chrétien accompagne les personnes en fin de vie sans distinction de croyances ou de pratiques religieuses. Les résidents de la Maison qui ressentent le besoin d'un soutien spirituel peuvent faire appel au guide spirituel ou au ministre religieux de leur choix. Si vous ressentez ce besoin mais que vous ne connaissez pas personnellement un guide spirituel qui puisse vous aider, la Maison fera tout en son pouvoir pour identifier une personne qui peut le faire dans le respect de vos croyances et de vos pratiques religieuses.

## **Nous voulons vous savoir satisfaits de vos soins**

À votre arrivée, un court questionnaire vous sera remis afin que vous puissiez vous exprimer sur votre satisfaction quant aux soins que vous recevez. Vous pourrez le remplir quand bon vous semble. Mais, entre-temps, si vous ou vos proches avez des questions ou des préoccupations concernant les soins qui vous sont dispensés, n'hésitez pas à en parler au personnel soignant. Et si vous demeurez insatisfaits après vous y être adressé, vous pouvez demander à parler à la coordonnatrice des soins ou à tout autre représentant de la direction. Soyez assuré que vous serez entendu et considéré. Au besoin, informez-vous sur la procédure pour porter plainte.

## **Incidents, accidents : il faut les signaler**

Si un incident ou un accident devait survenir lors de la prestation de vos soins à la Maison Aline-Chrétien, nous serions dans l'obligation de le déclarer en vertu de nos politiques d'amélioration de la qualité et de gestion des risques. Nous vous demandons de signaler au personnel infirmier tout incident ou accident qui vous arrive sur les lieux (exemple : une chute, situation en lien avec la médication, etc.). Ce recensement nous permet d'analyser ces situations et de mettre en place des mesures pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

## **Agir comme témoin : non autorisé**

Il arrive que des résidents ou leurs proches demandent au personnel ou aux bénévoles d'agir comme témoin lors d'une discussion de famille ou lors de la signature d'un document officiel, etc. En aucun cas le personnel et les bénévoles sont autorisés à répondre à une telle demande. Si un tel besoin devait se manifester, informez-nous-en et nous vous aiderons à trouver une personne autorisée à répondre à votre demande.

---

## **3. LA MAISON ALINE-CHRÉTIEN, C'EST AUSSI POUR LES PROCHES**

Si vous êtes un proche du résident que nous hébergeons, cette section s'adresse à vous. Les indications qui suivent pourront vous être utiles pour vous familiariser avec les lieux et pour mieux accompagner votre proche durant son séjour.

### **Dans la chambre**

Soyez assuré que vous êtes les bienvenus dans la chambre de votre proche en fin de vie. Il faut cependant se rappeler que votre proche peut parfois ressentir une très grande fatigue. Assurez-vous que le calme règne, surtout si vous êtes présents en grand nombre dans la chambre. Vous pouvez aussi choisir d'assurer une présence par petit groupe, à tour de rôle. Le salon des familles, situé au sous-sol, peut être utilisé en tout temps par ceux et celles d'entre vous qui voudront se retirer temporairement de la chambre.

### **Moi aussi j'ai besoin d'aide**

En tant que proche d'une personne en fin de vie, vous pouvez vous aussi avoir besoin d'aide. Pourquoi traverser seul les moments difficiles que vous vivez? Le personnel et les bénévoles de la Maison Aline-Chrétien sont là pour vous, n'hésitez pas à faire appel à leur aide.

## **Aidez-nous à prendre soin**

Le personnel et les bénévoles encouragent la participation des proches à la dispensation des soins. Si vous êtes une personne significative pour la personne en fin de vie, vous serez sans doute présente et à son écoute. Mais, si vous le désirez, vous pouvez aussi contribuer à la dispensation de certains soins de base sous les conseils du personnel soignant. Demander au personnel de vous guider en ce sens.

## **Chaque famille a son histoire**

Le départ d'un être cher fait souvent vivre des émotions intenses et perturbe parfois plusieurs de membres d'une famille. Certains d'entre eux peuvent s'agiter, des conflits familiaux peuvent éclater et, pour ces raisons, une aide particulière pourrait être nécessaire pour aider la famille à vivre plus sereinement le départ de l'être cher. Si vous pensez qu'une telle situation peut survenir, informez-en le personnel soignant.

## **Accès et sécurité des lieux**

Les visiteurs sont admis 24 heures sur 24. L'entrée principale, en avant de la maison, doit être utilisée comme seul accès pour les visiteurs. Cet accès est déverrouillé entre 9 h et 20 h 30, mais verrouillé après 20 h 30. Pour entrer après 20 h 30, vous devrez sonner et un membre du personnel viendra vous ouvrir. La personne qui vous répondra vous demandera de vous identifier avant d'ouvrir. Il se peut que le délai de réponse soit être de quelques minutes si le personnel est occupé à donner des soins. Pour sortir, vous devez toujours utiliser la porte principale, à l'avant de la maison.

Si une situation nécessitant d'appliquer le plan de mesures d'urgence devait survenir (eau, feu, panne d'électricité, etc.), suivez les indications de notre personnel pour circuler en toute sécurité dans la Maison ou, dans le pire des cas, pour évacuer les lieux.

## **Propreté des lieux**

La Maison Aline-Chrétien, comme toute maison de soins, doit être un endroit qui respire la propreté. Vous aurez remarqué que toutes les personnes qui y entrent

sont invitées à enlever leurs bottes et leurs souliers (même en été) pour enfiler des pantoufles ou des souliers d'intérieur. Cette mesure nous assure que les planchers restent propres et c'est pourquoi nous insistons pour la maintenir. Ne soyez donc pas surpris si un membre du personnel ou une personne bénévole vous rappelle la consigne « d'enlever vos chaussures » si vous deviez l'oublier.

### **Téléphone, Internet, télévision**

Chaque chambre est munie d'un téléphone sans fil mis à la disposition du résident et de ses proches. Avec ces appareils, les interurbains sont possibles au moyen d'une carte d'appel seulement. Par ailleurs, l'utilisation des téléphones cellulaires est autorisée dans la maison.

Un accès Internet sans fil est disponible gratuitement dans les chambres et dans les lieux communs (salon d'accueil et salle à manger au rez-de-chaussée et espaces pour les familles et les proches au sous-sol). Toutes les télévisions sont câblées et ce service est aussi offert gratuitement.

### **Salon des familles et des proches**

Des espaces au sous-sol sont mis à votre disposition pour que vous puissiez vous regrouper, vous reposer, vous recueillir. Compte tenu que plusieurs familles ou proches peuvent s'y retrouver en même temps, assurez-vous de faire usage de ces espaces en faisant preuve de respect envers les autres utilisateurs. Aidez-nous à garder ces endroits propres et accueillants.

### **Une chambre à votre disposition**

Une chambre au sous-sol est mise à la disposition des proches qui accompagnent les résidents en fin de vie. Cette chambre est disponible au coût de 20 \$ par nuit. Si vous deviez avoir besoin de cette chambre, informez-vous auprès du personnel.

### **Cuisine et salle à manger**

La Maison Aline-Chrétien n'offre les repas qu'à ses résidents en fin de vie, cependant elle met à votre disposition des espaces et des équipements qui vous permettent de prendre vos repas sur place. Le cuisine et la salle à manger se trouvent au rez-de-chaussée.

Vous pouvez prendre vos repas avec le résident que vous accompagnez en évitant cependant de déranger les autres résidents et leurs proches. Rappelez-vous aussi que les personnes en fin de vie, en raison de leur maladie ou de la prise de certains médicaments, peuvent parfois être plus sensible aux odeurs fortes. Dans certains cas, de telles odeurs peuvent provoquer chez elle de désagréables nausées.

La vaisselle utilisée doit être rincée et déposée dans le bac de rangement prévu à cette fin.

### **Si vous êtes un fumeur**

Comme nous l'avons mentionné dans la section précédente (destinée aux résidents), il est interdit de fumer dans la maison. Un endroit pour fumer est désigné à l'extérieur, à 10 mètres de toute porte, prise d'air ou fenêtre qui s'ouvre, tel que le stipule la Loi concernant la lutte contre le tabagisme. Le cannabis est interdit dans la maison et sur le terrain.

### **Boissons alcoolisées**

Les boissons alcoolisées sont permises en quantité raisonnable. La Maison ne tolérerait les comportements perturbateurs liés à une consommation excessive d'alcool. Les résidents et leurs proches doivent trouver en tout temps la plus grande quiétude.

### **Cadeaux et dons**

La Maison Aline-Chrétien n'autorise pas son personnel, ses bénévoles et ses dirigeants à accepter des cadeaux de la part des résidents, des proches, des visiteurs. Si vous souhaitez témoigner votre reconnaissance par une offrande, vous pouvez le faire sous forme de dons à la Maison Aline-Chrétien. Ces dons servent à maintenir la gratuité des soins et toute l'équipe vous en sera reconnaissante.

Un reçu pour fin d'impôts vous sera remis si vous faites un don de 20 \$ et plus

### **Pour toute autre information**

Vous avez besoins d'une information et elle n'est pas contenue dans ce guide? N'hésitez pas à la demander au personnel soignant ou aux personnes bénévoles qui œuvrent à la Maison Aline-Chrétien.