GUIDE DU RÉSIDENT

Ce document appartient à la
Maison Adhémar-Dion

La Maison
Adhémar-Dion
Centre de soins palliatifs

MOT DE BIENVENUE

Permettez-nous de vous souhaiter la plus chaleureuse des bienvenues dans votre nouvelle demeure.

Votre bien-être étant au cœur de nos préoccupations, nous croyons de la plus haute importance que vous sachiez que chacune des personnes qui composent nos équipes de soins est sensible à l'intensité de l'étape que vous vivez actuellement. Composées de professionnels, de médecins et de bénévoles, ces équipes vous prodigueront des soins de confort 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans un environnement familial calme et serein. Ensemble, nous nous assurerons de mettre en œuvre tout moyen visant à vous apporter, à vous et vos proches, le meilleur soutien qui soit afin de rendre votre séjour le plus réconfortant possible.

Parce que vous êtes chez vous à la Maison Adhémar-Dion, nous accordons une grande importance à votre appréciation des soins que vous y recevrez. C'est pourquoi nous vous invitons à nous transmettre sans hésitation tout commentaire ou suggestion visant à faire en sorte que votre séjour soit à la hauteur de vos attentes et de celles de votre famille.

Veuillez recevoir nos plus chaleureux remerciements pour la confiance que vous nous accordez et, encore une fois, nous vous souhaitons la :

Bienvenue chez vous!

Ariane Godbout
Directrice Générale

SOMMAIRE

La Maison Adhémar-Dion
Mission et valeurs 3
Philosophie 3
Qui sommes-nous? 4
Fiinancement 4

Les 4 types de soins de confort
Confort physique 5
Confort psychologique 5
Confort social 6
Confort spirituel 6

Services aux résidents 7

Services aux proches 8

Coordonnées et ressources 9

Politique sur l'usage du tabac 10

Processus des plaintes 11

LA MAISON ADHÉMAR-DION

LA MISSION

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

LA MAISON ADHÉMAR-DION SE VEUT:

- Un lieu où le résident peut vivre ses derniers moments dans le respect et la dignité, dans un environnement calme et chaleureux, s'apparentant le plus possible au milieu familial;
- Un lieu où l'on favorise la présence et le soutien des proches ou de toute autre personne significative dans la vie du résident en l'intégrant à l'équipe soignante, afin d'optimiser sa qualité de vie et ainsi adoucir son cheminement vers la mort;
- Un lieu où l'on favorise l'entraide et le bénévolat et où toute l'équipe soignante et les autres resources adoptent la même philosophie d'intervention et adhèrent au même souci d'engagement et d'accompagnement.

LES PRINCIPALES VALEURS QUI NOUS DÉFINISSENT

Dignité

Respect

Humanisme

Intégrité et justice

Professionnalisme

LE FINANCEMENT

La Maison Adhémar-Dion réussit à offrir des services gratuits grâce à une subvention du gouvernement du Québec et, pour la plus grande partie, à la générosité de la collectivité.

Il en coûte annuellement plus de 2 millions de dollars, soit 540 $ par chambre par jour, pour faire fonctionner la Maison. La subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux représente actuellement 60% ,et s'élève à 1 320 000 $, c'est donc dire que nous devons recueillir, 40% des coûts, soit plus de 1 million.

Malgré la croyance populaire, la Maison ne bénéficie d'aucun apport financier de la famille Dion. Le nom d'Adhémar-Dion a été inspiré par cette grande famille ayant habité dans la région parce qu'elle symbolise l'approche familiale et les valeurs que la Maison souhaite véhiculer.

Parents et amis des résidents sont invités à contribuer. Que ce soit sous forme de biens et services ou de contributions en argent, les dons sont toujours très appréciés. Si vous avez besoin de plus d'information à ce sujet, veuillez-vous adresser à un membre du personnel.

QUI SOMMES-NOUS?

✓ **Plus de 130 bénévoles;**

✓ **Environ 50 employés;**

· Infirmières et infirmiers, infirmières et infirmiers auxiliaires, travailleuse sociale et préposés aux bénéficiaires;

· Services administratifs, philanthropiques, de communication, d'alimentation et d'entretien;

✓ **Équipe de médecins**

provenant du domaine hospitalier et du milieu communautaire.

Quel est notre code d'éthique pour les cadeaux?

La Maison Adhémar-Dion n'autorise pas son personnel et ses bénévoles à accepter des cadeaux, quelle qu'en soit la nature.

Si vous désirez témoigner votre reconnaissance par une offrande, vous pouvez le faire sous forme de dons à la Maison.

LES 4 TYPES DE SOINS

Le code d'éthique de la Maison Adhémar-Dion souligne l'importance de considérer le résident comme une personne unique ayant ses propres besoins, valeurs, aspirations et croyances dans un cadre profondément humain.

Les soins de confort ont pour but de combler l'ensemble des besoins de la personne en fin de vie afin de lui permettre de vivre jusqu'au bout dans la dignité et la sérénité.

Ces soins concernent les dimensions physiques, psychologiques, sociales et spirituelles.

CONFORT PHYSIQUE

· Une équipe multidisciplinaire s'assure d'un accompagnement global et d'un contrôle de la douleur;

· Des équipements spécialisés (bains et douches thérapeutiques, fauteuils roulants, etc.);

· Des chambres équipées d'un divan-lit, d'un réfrigérateur, d'une télévision et d'une radio.

CONFORT PSYCHOLOGIQUE

· En plus du soutien de l'équipe des soins, un service professionnel d'accompagnement est offert aux résidents et aux familles par un travail leur social;

· Lors de cette étape de vie souvent plus difficile, les intervenants sont à l'écoute des attentes et des préoccupations des personnes concernées afin de les aider à cheminer.

LES 4 TYPES DE SOINS

CONFORT SOCIAL

L'aménagement de la Maison permet aux résidents et à leurs proches de se sentir comme chez eux. La famille et les amis peuvent séjourner à la Maison Adhémar-Dion;

- Plusieurs locaux sont à la disposition des familles. Des services de salle à manger et de buanderie sont aussi disponibles.
- Une attention particulière est apportée aux besoins et aux désirs du résident et de ses proches, avec par exemple l'organisation d'événements spéciaux, de rencontres familiales ou autres;
- Les animaux de compagnie sont acceptés à la condition de respecter les règles suivantes :
- Les visiteurs doivent surveiller étroitement l'animal;
- L'animal doit être gardé dans la chambre;
- 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;

CONFORT SPIRITUEL

· Un accompagnement personnalisé du cheminement spirituel de chaque personne est disponible selon les besoins;

· Trois fois par année, des cérémonies commémoratives sont organisées pour les familles ayant perdu une personne à la Maison.

SERVICES AUX RÉSIDENTS

La Maison offre gratuitement les services suivants :

· Service complet d'hébergement (12 chambres); service médical, service infirmier (24 heures); service psychosocial.

· Service de soutien et d'accompagnement : ces services sont assurés en complémentarité de ceux offerts par le Centre intégré de santé et services sociaux de Lanaudière (CISSSL);

· Service de télécommunication: téléphone (appels locaux); télévision par câble; internet sans fil, radio et lecteur CD.

Certains frais peuvent s'appliquer aux services suivants :

Coiffure, manucure et pédicure, soins de pied, massothérapie et osthéopathie.

Les coûts suivants doivent être assumés par le résident :

Produits personnels et pour les soins corporels; produits relatifs à l'incontinence ainsi que les médicaments.

MÉDICAMENTS

La médication administrée provient d'une pharmacie avec laquelle la Maison a une entente de service. Il vous sera demandé de remplir un court formulaire d'ouverture de compte à cette pharmacie.

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

Les médicaments couverts par un régime d'assurance (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.

SERVICES AUX PROCHES

HÉBERGEMENT

La possibilité est offerte aux proches, si tel est le désir du résident, de cohabiter avec lui. De plus, une chambre d'invités est offerte à ceux qui en ont besoin pour plus de commodité. Il faut en faire la demande auprès de l'équipe des soins.

BUANDERIE

Les proches peuvent, au besoin, utiliser les appareils mis à leur disposition au local 146. Il est demandé de consulter le personnel pour connaître le mode d'emploi des appareils à usage commercial.

ACCOMPAGNEMENT

Un service professionnel de soutien basé sur des interventions individuelles ou de groupe est offert aux proches qui en éprouvent le besoin.

HEURES DES VISITES

Vous pouvez visiter le résident en tout temps. À compter de 20 h et durant la nuit, la porte d'entrée est verrouillée; vous n'avez qu'à sonner et le personnel en place vous ouvrira.

Nous vous demandons de respecter la quiétude de l'ensemble des résidents. Chacun a besoin de sommeil et de repos. Les déplacements dans la Maison et le nombre de visiteurs présents dans les chambres contribuent à cette quiétude, essentielle au mieux-être du résident.

REPAS

Les repas des résidents sont gratuits et adaptés aux besoins selon le menu et l'heure du service. Les visiteurs peuvent acheter des coupons-repas à la réception selon l'horaire suivant :

Déjeuner : 7 h 30 à 9 h 00
Dîner : 11 h 30 à 13 h 00
Souper: 17 h 00 à 18 h 30

Le café est une gracieuseté de la Maison à tous les résidents et sa famille.
N'hésitez pas !

COORDONNÉES ET RESSOURCES

COORDONNÉES DE LA MAISON

RESSOURCES	COURRIEL	TÉLÉPHONE	FONCTION
Ariane Godbout	arianegodbout@maisonadhemardion.com	450 932-0870 poste 150	Directrice générale
Manon Goulet	manongoulet@maisonadhemardion.com	450 932-0870 poste 145	Coord. des bénévoles
Suzie Larivière	suzielariviere@maisonadhemardion.com	450 932-0870 poste 118	Coordonnatrice des soins infirmiers
Poste infirmier		450 932-0870 poste 136	Personnel soignant
Danielle Lajoie	daniellelajoie@maisonadhemardion.com	450 932-0870 poste 115	Travailleuse sociale
Michèle Lamy	michelelamy@maisonadhemardion.com	450 932-0870 poste 148	Intervenante sociale
Dieudonné Kibungu	dieudonnekibungu@maisonadhemardion.com	450 932-0870 poste 111	Intervenant spirituel
Marie-Josée Morin	mariejoseemorin@maisonadhemardion.com	450 932-0870 poste 147	Comptable
Accès WiFi	Réseau: Maison Adhémar Dion	MDP: ademardion	

RESSOURCES DE SUIVI DE DEUIL

RESSOURCES	TÉLÉPHONE	SUIVI DE DEUIL
CLSC Lamater	450 471-2881	Individuel
CLSC Meilleur	450 654-1023	Individuel
Ligne d'écoute Tel-Aînés	1 888 533-3845	Individuel
Infodeuil (Site internet sur le deuil qui répertorie de nombreuses ressources spécilaisées.)	infodeuil.ca/ressources.htmi	Contient textes, chroniques, capsules, etc.
Albatros 14	450 966-9508	Individuel ou de groupe
Aux couleurs de la vie	450 752-4436	Individuel ou de groupe
Ordre des psychologue du QC	514 738-1881 ou info@ordrepsy.qc.ca	Pour trouver un psychologue ou un psychotérapeute
Ordre des travailleurs sociaux et des théapeutes conjugaux et familiaux du QC	514 731-3925 1 888 731-9420 info@otstcfq.org	Obtenir l'aide d'un travailleur social ou d'un thérapeute conjugal et familial, qui offre ces services.

POLITIQUE SUR L'USAGE DU TABAC

POLITIQUE SUR L'USAGE DU TABAC, DE LA CIGARETTE ÉLECTRONIQUE ET DE TOUT AUTRE PRODUIT ÉQUIVALENT

Il est strictement interdit de fumer, y compris la cigarette électronique :

1. Dans tous les lieux fermés sous la juridiction de la Maison Adhémar-Dion;

2. Sur les terrains à l'intérieur d'un rayon de 9 mètres de toutes **prises d'air, portes et fenêtres qui s'ouvrent.**

Exception pour les résidents :

Seuls les résidents fumeurs (et non leurs accompagnateurs) peuvent être exemptés de la présente politique. Lorsque les conditions le permettent, ces derniers pourront fumer à l'extérieur près des endroits précisés au point 2 ci-dessus.

Emplacements réservés aux fumeurs :

Il est permis de fumer uniquement dans les aires extérieures indiquées pour les fumeurs. Des cendriers y ont été installés ainsi qu'un abri contre les intempéries. Pour des raisons de sécurité et d'hygiène et dans le respect de la Maison, il est interdit de jeter par terre mégots, allumettes et briquets.

IMPORTANT : Il est strictement interdit pour le résident de conserver dans sa chambre, cigarettes, cigarette électronique, allumettes et briquets. Ils devront être laissés au poste infirmier et rapportés après chaque usage.

PROCESSUS DE PLAINTES

Un résident, ou un de ses proches, désire déposer une plainte, il peut :

À l'interne :

S'il désire effectuer la plainte auprès du comité aux plaintes de la Maison, il doit compléter le formulaire prévu à cet effet ou au moins, rédiger une lettre à cet effet, et remettre celle-ci à un membre de l'administration dans une enveloppe cachetée avec la mention
« Plaintes – (inscrire la date) ».

À l'externe :

S'il désire porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Lanaudière. Ce service est gratuit.

Vous pouvez adresser une plainte verbalement ou par écrit en utilisant le formulaire de plainte ci-dessous.

Où s'adresser
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec) J6E 5X7

Téléphone : 450 759-5333, poste 2133
Sans frais : 1 800 229-1152, poste 2133
Télécopieur : 450 756-0598

Courriel : plaintes.cissslan@ssss.gouv.qc.ca

Consulter le site du Centre intégré des soins et services sociaux de Lanaudière:
https://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-cisss/insatisfactions-et-plaintes/commissaire-aux-plaintes/

Voir la Politique de la gestion des plaintes de La Maison pour en savoir davantage.

La Maison
Adhémar-Dion
Centre de soins palliatifs