

## Règles de fonctionnement

---

### Visites

Les visites des proches du patient sont autorisées en tout temps. Nous demandons de limiter le nombre de personnes présentes dans la chambre du patient et d'assurer une rotation des heures d'accompagnement.

Tous les visiteurs doivent respecter les demandes du patient et limiter la durée et la fréquence de leurs visites selon l'état de ce dernier. Afin d'éviter des déceptions, il est préférable que les gens de votre entourage s'informent de l'état du patient et de sa disposition à les recevoir. Le repos est important et doit être respecté.

Pour les proches qui sont susceptibles d'être contagieux, il est préférable de repousser le moment de leur visite (si leur présence est indispensable, renseignez-vous auprès du personnel infirmier pour connaître les dispositions à prendre (masque, lavage des mains, etc.).

Les enfants doivent être accompagnés d'un adulte.

Veillez porter une attention particulière aux bruits lors des visites. Tous les patients ont besoin de calme et de tranquillité.

**Par raison de sécurité, nous vous demandons de signaler votre arrivée auprès du personnel.**

### Médicaments / Produits d'hygiène

Le coût des médicaments et des produits d'hygiène sont assumés par le patient/famille. Vous devez donc vous assurer d'apporter tous les médicaments utilisés à la maison incluant Tylenol, Maalox, pastilles et autres.

Lors de l'admission, le patient doit avoir une nouvelle prescription pour ses médicaments. Par la suite, le renouvellement sera assuré par notre équipe.

Il est à noter que, mis à part les médicaments prescrits par nos médecins, toute utilisation de médicaments et de substances narcotiques est interdite et ce, tant pour les patients que pour la famille et visiteurs.

## **Services et commodités**

L'équipement adapté (marchette, cannes, fauteuil roulant, fauteuil gériatrique, chaise d'aisance, matelas spécialisé) est fournis par la Maison, au besoin. Toutefois, des frais reliés à la location de matériel spécialisé (concentrateur d'oxygène, etc.) seront facturés hebdomadairement au patient/famille.

Chaque chambre est dotée d'un téléviseur et d'un accès gratuit au câble de base.

Aucun téléphone n'est disponible dans les chambres. Si le besoin se fait sentir, vous pouvez apporter un téléphone cellulaire.

## **Alimentation**

Dans le but de favoriser une alimentation de qualité, des bénévoles cuisinent des plats pour les patients. Nous offrons un menu complet et varié comprenant trois (3) repas par jour de même que les collations. Notez que les diètes et les types de textures particulières seront, dans la mesure du possible, respectés.

Toute demande spéciale devra être comblée par la famille.

## **Soins d'hygiène**

Notre personnel assure les soins d'hygiène ou porte assistance au patient lorsqu'il désire faire sa toilette seul. S'ils le souhaitent, les proches peuvent participer aux soins avec l'accord du patient.

## **Objets personnels**

La liste des effets personnels apportés sera complétée lors de l'admission. À cet effet, les normes de sécurité ainsi que les politiques de l'établissement doivent être respectées. Si cette liste doit être modifiée au cours du séjour (ajout d'ameublement, appareil électrique ou autres) veuillez en aviser le personnel.

Le patient peut apporter les objets qu'il affectionne particulièrement et qu'il désire garder près de lui. Il est toutefois interdit de percer des trous ou de coller quoique ce soit qui serait susceptible d'abîmer la peinture.

Il est déconseillé d'apporter bijoux ou objets de valeur. La Maison de soins palliatifs ne saurait être tenue responsable en cas de perte ou de vol d'objets.

### **Droit de fumer**

Il est strictement interdit de fumer dans tous les locaux de la Maison de soins palliatifs. Pour les patients qui désirent fumer, on demande aux familles de les accompagner à l'extérieur, aux endroits prévus à cette fin, afin d'assurer leur sécurité.

Les familles et invités doivent se conformer à la loi anti-tabac (9 mètres de toute porte). L'endroit identifié est de l'autre côté de la rue David Lord.

### **Boissons alcoolisées**

Ni les patients, ni les visiteurs ne sont autorisés à consommer des boissons alcoolisées à l'intérieur de la Maison.

Lors d'une occasion spéciale, une autorisation pourra être accordée à une famille qui désire partager une bouteille de vin lors du repas.

Veillez SVP aviser la coordonnatrice afin de vous informer de la marche à suivre. S'il n'y a pas de contre-indication avec les médicaments prescrits, la personne malade peut alors consommer de la boisson alcoolisée de façon modérée. Les bouteilles seront conservées et contrôlées par le personnel infirmier.

La Maison de soins palliatifs à Saint-Eustache ne se tient aucunement responsable des problèmes occasionnés suite à la consommation d'alcool.

### **Sorties**

Si l'état de santé du patient le permet, le médecin peut autoriser une sortie. Le personnel vous remettra alors la carte de la Régie de l'Assurance Maladie du Québec, et si nécessaire, la médication prescrite qui devra être administrée par la famille pour la durée de la sortie. Le tout doit nous être remis au retour.

**Le personnel doit être avisé de votre départ et de votre retour.**

### **Entretien des vêtements personnels**

Les familles sont responsables de l'entretien des vêtements personnels. Les vêtements souillés seront placés dans un sac dans l'armoire de la chambre.

Dans l'impossibilité, pour vous, de voir à l'entretien des vêtements, notre personnel peut se charger de la lessive à un coût de 10,00\$/brassée (lavée, séchée et pliée).

### **Animaux de compagnie**

Pour la sécurité de tous les gens de notre établissement, les directives suivantes ont été établies en ce qui concerne les animaux de compagnie :

- Seulement les visites des chats et chiens sont permises sur les lieux avec l'accord du personnel à condition que les visiteurs qui les y amènent acceptent de les surveiller.
- L'animal ne peut visiter que la chambre du patient. Il doit donc être transporté (aires de circulation) en cage ou en laisse.
- L'animal doit être immunisé (vaccinations à jour) et exempt de maladies (diarrhée, vers, puces).
- L'animal doit être obéissant et avoir un bon caractère.
- Les propriétaires sont responsables de nettoyer immédiatement toute trace d'urine ou de matières fécales laissées par l'animal.
- Les propriétaires sont responsables du comportement de leur animal, y compris toute blessure ou tout dommage causé par l'animal.
- Si l'animal représente une menace à la santé ou son comportement n'est pas conforme à ces directives, le personnel demandera au propriétaire de quitter l'établissement sur-le-champ avec son animal.

## **Services professionnels connexes**

### **Service de pastorale**

Si des besoins spirituels se font sentir, n'hésitez pas à vous adresser au personnel.

### **Service de massothérapie**

Une massothérapeute, agréée par la Fédération québécoise des massothérapeutes du Québec et qualifiée pour intervenir auprès des personnes atteintes de cancer, offre ses services (\$). Ces massages thérapeutiques visent à favoriser la détente et la relaxation.

Veillez communiquer avec Mme Nicole St-Denis au 450-258-0798.

### **Services aux endeuillés**

Divers services sont offerts aux endeuillés par l'entremise de l'organisme Sercan. Informations disponibles à la réception du 2<sup>e</sup> étage.

### **Code de vie**

- Être respectueux et courtois envers le personnel médical, infirmier et bénévoles, tant par ses propos que par ses gestes.
- Aucune forme de racisme et ou de sexisme n'est tolérée.
- Respecter les droits, la tranquillité et l'intimité des tous les patients et leurs familles.
- Collaborer au maintien d'un milieu de vie chaleureux, agréable, serein et paisible.

*Vous êtes au centre de nos préoccupations. Pour établir et favoriser une relation de confiance, nous avons besoin de votre appui en tout temps. Travaillons ensemble pour mieux vous servir.*

### **Satisfaction de la clientèle**

Votre satisfaction est très importante pour nous. N'hésitez pas à compléter notre **questionnaire d'évaluation** et de le remettre au personnel / directeur général dont le bureau est situé au 2<sup>e</sup> étage.

---

Il est aussi possible de porter plainte sur l'un ou l'ensemble de nos services, au commissaire local aux plaintes.

Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
1000, rue Labelle  
Saint-Jérôme, Québec J7Z 5N6  
Téléphone 450 432-8708 / Sans frais 1 866 822-0549  
Télécopieur : 450 431-8446  
info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca