



Maison de soins  
palliatifs Sercan

## Fonctionnement et Code de Vie



50, rue Chénier, Saint-Eustache,  
Québec. J7R 1X1

Téléphone : 450 491-1912

Poste infirmier 212

Coordonnatrice des soins et  
infirmière en chef poste 215

[www.maisonssercan.ca](http://www.maisonssercan.ca)

WIFI : SERCAN

MDP : Bienvenue@Sercan2023!

## Notre vocation, votre dignité

C'est avec beaucoup d'empathie que nous vous accueillons à la Maison de soins palliatifs Sercan où tout est mis en œuvre pour que vous viviez ces derniers moments dans le respect, la dignité, et ce, avec le plus de confort possible.

### Avant-propos

Les soins palliatifs sont l'ensemble des soins dispensés aux personnes atteintes d'une maladie qui limite la durée de leur vie. Sans hâter ni retarder le processus, l'objectif des soins est d'obtenir, pour les personnes et leurs proches, la meilleure qualité de vie possible et de leur offrir le soutien nécessaire. Ils visent particulièrement le soulagement des symptômes de la maladie ainsi que l'accompagnement à travers les différentes phases de la maladie.

Le passage aux soins palliatifs est une décision importante. Le séjour peut être court ou long; il faut assurer le bien-être du malade jusqu'à la toute fin. Les membres de l'équipe multidisciplinaire de la Maison de soins palliatifs Sercan apporteront un soutien chaleureux au patient et à ses proches tout au long du séjour.

En tant qu'organisme communautaire à but non lucratif, **accrédité par le ministère de la Santé et des Services sociaux**, la Maison de soins palliatifs a beaucoup à offrir aux malades et à leurs proches.

Ce document vise à vous renseigner sur le fonctionnement de la Maison ainsi que ses services connexes.

## Description

Depuis 2005, la Maison de soins palliatifs Sercan :

- Dessers le territoire des Laurentides.
- Héberge gratuitement jusqu'à douze (12) personnes dans des chambres privées.

### Le personnel

L'équipe est composée de médecins, d'une travailleuse sociale, d'infirmières, d'infirmières auxiliaires, de préposés aux bénéficiaires et de bénévoles. Le personnel administratif, à la cuisine et à l'entretien, complète la merveilleuse équipe de la Maison.

- Les médecins expérimentés assurent un suivi médical régulier et un service de garde 24h/24 pour la continuité des soins.
- Le personnel infirmier assure 24h/24 des soins en continu et axés sur le soulagement de la douleur, tout en respectant le choix des personnes malades et en offrant un soutien aux familles durant cette étape importante de la vie.
- La travailleuse sociale offre un suivi psycho social (écoute, soutien émotif, accompagnement) auprès du patient, de sa famille et de son entourage. Elle peut aussi vous guider ou vous référer vers les ressources appropriées à vos besoins. Elle est un membre à part entière de l'équipe multidisciplinaire.
- Des bénévoles spécifiquement formés participent aux soins, aident à la cuisine et aux repas, accompagnent les malades et offrent une présence réconfortante.



La Maison Sercan est là,  
pour vous, en tout temps.

## Règles de fonctionnement

### Visites

Les visites 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 afin de respecter les périodes de repos du patient. Les enfants doivent être accompagnés d'un adulte. Une seule personne à la fois peut dormir dans la chambre sur un petit lit pliant que nous avons sur place.

Veillez porter une attention particulière aux bruits lors des visites; tous les patients ont besoin de calme et de tranquillité. Un salon et une salle de bain sont à la disposition des visiteurs au 2<sup>e</sup> étage. Toutefois, il n'est pas permis d'y dormir (sans autorisation) ou d'y laisser des objets personnels.

Pour des raisons de sécurité, nous vous demandons de bien vouloir signaler votre arrivée auprès du personnel. Aussi, prenez note que les portes sont verrouillées à partir de 20h00. Veuillez donc sonner à votre arrivée.

Il existe différentes façons d'accompagner un être cher en fin de vie.

- Vous pouvez être présent physiquement.
- Vous pouvez aussi communiquer avec cette personne par l'intermédiaire d'un proche ou encore via un des divers types de communications technologiques disponibles.

Les visiteurs doivent respecter les demandes du patient et limiter la durée et la fréquence de leurs visites selon son état ou selon sa volonté. Afin d'éviter des déceptions, si vous avez une longue route à faire, il est préférable de vous informer de l'état du patient et de sa disposition à vous recevoir.

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

## **Médicaments et produits d'hygiène**

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

Vous devez donc vous assurer d'apporter tous les médicaments utilisés à la maison. À l'arrivée, la famille du patient doit fournir un numéro de carte de crédit afin que le personnel infirmier puisse effectuer les paiements des commandes passées à la pharmacie.

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

Les coûts des médicaments et des produits d'hygiène sont assumés par la famille, comme à la maison.

## **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, il est important d'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 de l'argent, carte de crédit, bijoux ou objets de valeur. La Maison de soins palliatifs Sercan ne saurait être tenue responsable en cas de perte ou de vol d'objets. Aucun appareil électrique n'est accepté (ex : cafetière, couverture chauffante, pad chauffant).

## **Droit de fumer**

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans tous les locaux de la Maison de soins palliatifs Sercan. Pour les patients qui désirent fumer, et afin d'assurer leur sécurité, on demande aux familles de les accompagner à l'extérieur, aux endroits prévus à cette fin. Le personnel et les bénévoles ne peuvent en aucun cas accompagner un patient à l'extérieur.

Les familles et invités doivent se conformer à la loi antitabac (9 mètres de toute porte/fenêtre).

### **Soins d'hygiène**

Notre personnel assure les soins d'hygiène au lit, au lavabo, au bain ou à la douche avec un banc de douche. Il porte également assistance aux patients désirant faire sa toilette seule. S'ils le souhaitent, les proches peuvent participer aux soins avec l'accord du patient.

### **Services et commodités**

Les équipements adaptés (marchette, canne, fauteuil roulant, fauteuil gériatrique, chaise d'aisance, matelas spécialisé) sont fournis par la Maison, au besoin. Toutefois, des frais liés à la location de matériel spécialisé (concentrateur d'oxygène, etc.) seront facturés hebdomadairement au patient ou à la famille, le cas échéant.

Chaque chambre est dotée d'un réfrigérateur, d'un téléviseur et d'un accès gratuit au câble de base et au wifi. Prenez note qu'il n'est pas possible de modifier le service de câble.

**\*\* AUCUN CHANGEMENT DE CHAMBRE N'EST POSSIBLE DURANT LE SÉJOUR \*\***

De plus, aucun téléphone terrestre n'est disponible dans les chambres. Le patient est libre d'apporter son propre téléphone cellulaire.

Tel que demandé par le service de sécurité incendie, il est interdit d'utiliser des chandelles à l'intérieur de la Maison.

### **Alimentation**

Dans le but de favoriser une alimentation saine et de qualité, le cuisinier et 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. À cet effet, un petit réfrigérateur est fourni dans chaque chambre.

### **Boissons alcoolisées et drogues**

Les patients et/ou les visiteurs ne sont pas autorisés à consommer quelconques boissons alcoolisées et/ou drogues à l'intérieur ou à l'extérieur de la Maison, sur l'ensemble de la propriété. Une permission spéciale, préalablement approuvée par un médecin ou par la coordonnatrice des soins, pourrait être accordée uniquement au patient.

La Maison de soins palliatifs Sercan ne se tient aucunement responsable des problèmes occasionnés suite à la consommation de ces substances.

### **Sorties**

Si l'état de santé du patient le permet, le médecin peut autoriser une sortie temporaire. 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. Au retour, le tout doit être remis au personnel infirmier sur place.

**Le personnel doit être avisé de votre départ ainsi que 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. En dernier recours seulement, si vous êtes dans l'impossibilité de voir à l'entretien des vêtements, notre personnel peut se charger de la lessive à un coût de 10,00\$/brassée.

### **Services professionnels connexes**

#### **Service de pastorale**

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

#### **Services aux endeuillés.es**

Divers services sont offerts aux endeuillés par l'entremise de l'organisme Sercan. Informations disponibles à la réception du 2<sup>e</sup> étage ou par téléphone au poste 202.

## **Animaux de compagnie**

Pour la sécurité de tous les gens de notre établissement, les directives suivantes ont été établies en lien avec les visites d'animaux de compagnie :

- Seuls les chats ou les chiens sont permis sur les lieux et dans les chambres.
- La visite doit être, au préalable, autorisée par la Coordonnatrice.
- L'animal doit être en tout temps surveillé par la personne qui l'a amené; il ne peut en aucun temps être laissé à lui-même.
- La visite se doit d'être relativement courte.
- Aucun animal de compagnie ne peut passer la nuit à la Maison.
- 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 et/ou de matières fécales laissées par l'animal.
- Les propriétaires sont responsables du comportement de leur animal, y compris toute blessure et/ou tout dommage causé par l'animal.
- Si l'animal représente une menace pour la santé ou si son comportement n'est pas conforme à ces directives, le personnel demandera au responsable de l'animal de quitter l'établissement sur-le-champ avec son animal.

## **Relocalisation**

Quelquefois, lorsque la maladie progresse lentement et que les inconforts sont bien soulagés, certaines personnes ne requièrent plus, pour l'instant, de services de soins de fin de vie. Trois mois après son admission, 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.

## **Satisfaction de la clientèle**

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



### **Droits de la personne en fin de vie**

Le respect de la personne en fin de vie et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer chacun des gestes posés à son endroit.

La personne en fin de vie doit en tout temps être traitée avec compréhension, compassion, courtoisie et équité, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses volontés, de ses besoins et de sa sécurité. De plus, les membres de l'équipe de soins responsable de la personne en fin de vie doivent établir et maintenir avec elle une communication ouverte et honnête.

### **Droit de recevoir des soins de fin de vie**

La personne en fin de vie a le droit de recevoir les soins requis par son état de santé et d'avoir accès à des soins de qualité adaptés à ses besoins, notamment pour prévenir et apaiser ses souffrances.

Les soins de fin de vie sont offerts dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, de même que dans les maisons de soins palliatifs et à domicile. Chaque établissement ou maison de soins palliatifs doit avoir une politique portant sur les soins de fin de vie qui précise la nature et l'étendue des soins offerts sous son toit. Il est donc important pour la personne en fin de vie et ses proches de consulter cette politique avant de choisir l'endroit où elle se fera soigner.

De plus, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et les maisons de soins palliatifs doivent offrir à toute personne en fin de vie une chambre pour elle seule quelques jours avant son décès.

- Droit de refuser ou d'arrêter un soin;
- Droit d'être représenté, accompagné ou assisté;
- Droit d'exprimer ses volontés;
- Droit au respect et à la dignité;
- Droit à l'information;
- Droit à l'intimité et la confidentialité;
- Droit au soulagement des souffrances;
- Droit à la différence spirituelle, politique, culturelle, linguistique, ethnique et d'orientation sexuelle.

## Fondation Sercan

---

La Fondation Sercan a pour mission d'amasser des fonds afin de maintenir et d'améliorer la qualité de vie de nos résidents. Une journée de soins et de services coûte 465,00\$ par patient. Nous avons besoin du soutien de la communauté afin de continuer d'offrir les meilleurs soins dans un milieu confortable, empreint de dignité.

**Selon le code d'éthique et de déontologie, le personnel ne peut recevoir ni argent ni cadeau personnel. Merci de témoigner votre reconnaissance par des dons à la Fondation Sercan.**

### Tous les dons sont importants

Un reçu d'impôt est émis pour tout don de 25\$ et plus. Les dons sur carte de crédit peuvent aussi être acheminés en toute sécurité via notre site internet : [www.maisonsercan.ca](http://www.maisonsercan.ca)

Pour toute information, veuillez-vous référer à l'administration.



Tous les dons faits à la **Fondation Sercan** sont essentiels pour continuer d'offrir des soins palliatifs de qualité gratuitement.

Montant du don : \_\_\_\_\_ \$

Nom du patient/ en l'honneur de : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

SVP, libeller votre chèque à : **Fondation Sercan**

**50, rue Chénier, Saint-Eustache, Qc J7R 1X1**

**MERCI !**



## 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.

### **Manquement aux règles de fonctionnement et au code de vie**

J'ai pris connaissance du fonctionnement et du code de vie de la Maison de soins palliatifs Sercan et m'engage à respecter les règles, directives et biens de l'organisation dans le but d'en faire un lieu où il fait bon vivre.

**Les frais liés à la remise en état des lieux pour cause de dommages, d'articles manquants ou de réparations suite à une mauvaise utilisation des biens et meubles de la Maison de soins palliatifs Sercan vous seront réclamés.**

\_\_\_\_\_  
Signature du.de la premier.e répondant.e

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Nom du.de la premier.e répondant.e

\_\_\_\_\_  
Nom du.de la patient.e

\_\_\_\_\_  
Signature du.de la représentant.e de la MSP Saint-Eustache