



# ***GUIDE D'ACCUEIL***

*Madame, Monsieur,*

*C'est avec beaucoup de respect que nous vous accueillons aujourd'hui à La Maison Au Diapason.*

*Le projet de La Maison Au Diapason a été chapeauté par L'Équipe d'accompagnement Au Diapason, organisme dont la mission est d'offrir aux patients atteints de cancer et à leur famille soutien et réconfort, dans le plus grand respect de leur intimité.*

*Des bénévoles de l'Équipe d'accompagnement Au Diapason voulaient compléter la gamme de services offerts aux patients en fin de vie. C'est ainsi qu'est né ce merveilleux projet d'une maison de soins palliatifs pour la population desservie par les CSSS de La Pommeraie et de la Haute-Yamaska.*

*La mission de La Maison Au Diapason est de reproduire l'ambiance chaleureuse et réconfortante d'une maison familiale et d'y offrir gratuitement des services et des soins palliatifs aux personnes en fin de vie, dans un environnement physique et psychologique adapté à cette étape.*

*À cet effet, La Maison a été non seulement conçue en fonction des besoins du patient, mais aussi autour de ce dernier. Cela se reflète dans la configuration des espaces, dans le souci apporté à l'aménagement ainsi que dans le choix de l'ameublement et de l'équipement mis à la disposition des patients et de leur famille.*

*Les politiques de La Maison Au Diapason ont été élaborées avec cette même préoccupation de répondre aux besoins de ceux que nous accueillons. C'est dans cet esprit que nous offrons aux proches le soutien professionnel, psychologique et technique nécessaire tout au long du processus de la maladie et du deuil.*

*Toute la communauté s'est mobilisée pour rendre cet endroit disponible aux personnes en fin de vie et nous devons tous en prendre le plus grand soin afin d'en assurer la pérennité.*

*Au nom des membres du conseil d'administration, de l'équipe de direction, de l'équipe des soignants et des bénévoles, je vous réitère notre engagement à vous soutenir dans cette étape de votre vie.*

*Lucie Wiseman  
Directrice générale*



## **NOTRE PHILOSOPHIE**

Notre philosophie épouse celle des soins palliatifs reconnaissant le droit à la dignité, à la vérité et au respect de chacun dans son unicité et son individualité. L'accompagnement sur tous les plans de cette importante étape de vie est au cœur de nos préoccupations quotidiennes.

La personne en fin de vie reçoit des soins globaux, centrés sur son bien-être physique, spirituel et social. Nos soins visent la meilleure qualité de vie possible, tant pour le patient que ses proches. Chacun recevra le soutien dont il a besoin pour vivre sereinement cette importante étape de vie.

Les soins visent le soulagement de la douleur, de la souffrance et le plus grand confort possible du patient. Aucun traitement n'est administré pour prolonger ou abrégé la vie.

Les soins palliatifs se veulent une façon humaine d'accompagner la vie, fondée sur les valeurs vraies et positives d'amitié, de tendresse, de respect, de don de soi et d'amour.

Afin de soutenir et valoriser votre intimité, La Maison Au Diapason vous offre un environnement paisible. Chacune des chambres est spacieuse et dotée d'une salle d'eau privée ainsi que d'un divan-lit permettant au patient d'être accompagné de jour comme de nuit. La Maison offre également des aires communes telles que salons, salle à manger et une chambre pouvant accueillir les familles.

## **LE TRAVAIL D'ÉQUIPE EN INTERDISCIPLINARITÉ**

Une équipe formée de soignants, de différents intervenants et de bénévoles met tout en œuvre pour répondre aux différents besoins du patient et de ses proches.

### **Bénévoles**

Des bénévoles sont présents dans tous les secteurs de La Maison, à l'accueil, à la cuisine, à la buanderie, à l'administration et aux soins. Les bénévoles aux soins assistent le personnel infirmier dans les activités courantes auprès du patient, telles que l'hygiène, l'alimentation, etc.

Ces bénévoles sont sélectionnés avec soin et reçoivent une formation leur permettant d'offrir accompagnement et soutien affectif aux patients et à leurs proches. Le fonctionnement des opérations quotidiennes de La Maison serait impossible sans l'apport important de ce groupe de personnes dévouées et dédiées.

### **Personnel infirmier**

Le personnel infirmier est présent 24 heures sur 24 pour les patients admis à La Maison. Il assure le confort des patients et le contrôle des symptômes, supervise toutes les activités des bénévoles aux soins et communique avec l'équipe des médecins pour



assurer une continuité de soins. La directrice des soins infirmiers coordonne toutes les activités des soins infirmiers, siège sur le comité des admissions et effectue des évaluations d'admission avec les patients et leurs familles.

### **Médecins**

L'équipe médicale est composée d'un groupe de médecins expérimentés en soins palliatifs. Un médecin est présent sur place tous les jours et assure le service de garde en soirée et la nuit. En plus de voir les patients, le Directeur médical coordonne l'équipe médicale et siège sur le comité d'admission.

### **Psychologue**

Ce professionnel offre du soutien psychologique aux patients et aux proches. Notre psychologue est disponible tous les jeudis matin de 9h00 à 12h00 et sur rendez-vous.

### **Autres professionnels disponibles :**

#### **Soutien spirituel**

Les croyances de chaque patient et de sa famille sont respectées. Une ressource spirituelle est disponible pour échanger, pour recevoir une écoute ou encore pour offrir des services de pastorale tels que le sacrement des malades, la prière, la communion et autres rituels. La visite d'un prêtre ou d'un pasteur de votre choix est également possible sur demande. Une liste des ressources communautaires est disponible au poste des soins infirmiers.

#### **Massothérapie**

Des massothérapeutes professionnels bénévoles sont disponibles et offrent des soins de massage, réflexologie, toucher thérapeutique et autres approches en massothérapie selon le champ d'expertise du professionnel désigné. Ces services sont offerts sur demande et sur réservation, aux patients et également aux familles immédiates.

#### **Musicothérapie**

Ce professionnel peut, par la musique, explorer et apprivoiser les émotions ressenties, diminuer l'anxiété ou simplement procurer un moment de détente.



## **NOS POLITIQUES**

Vous trouverez ci-après, une description des politiques de la Maison. Ces politiques doivent être respectées, en tout temps, par le personnel, les bénévoles et toutes les personnes qui y sont de passage. Nous vous demandons d'en prendre connaissance et vous remercions de votre collaboration.

### **Les frais de séjour**

Les patients sont logés, nourris et soignés gratuitement. Toutefois, les patients doivent assumer les coûts de leurs médicaments ainsi que des objets personnels qu'ils ont à se procurer. Vous trouverez une liste complète de ces articles en annexe du présent document.

Les repas et les collations du patient peuvent être servis, à sa demande, soit à sa chambre ou à la salle à dîner.

Soulignons que les équipements particuliers tels que : fauteuil roulant, marchette, canne et coussins seront prêtés, sans frais, au patient et selon ses besoins lors de son séjour à La Maison Au Diapason.

### **Médicaments**

La Maison utilise une pharmacie centrale pour tous les patients admis. Les équipes de soins infirmiers et médicaux sont responsables de toutes les ordonnances, les livraisons et l'administration de médicaments. Le patient ou ses proches ont la responsabilité des coûts associés à ses médicaments. Ceux-ci lui sont remboursés, en tout ou en partie, par l'assurance maladie du Québec ou par un régime d'assurance privée, s'il y a lieu.

Veuillez noter qu'il est plus prudent de ne pas renouveler vos prescriptions avant l'admission à La Maison, car il est possible qu'il y ait des changements lors de la prise en charge de l'équipe traitante.

La pharmacie demande les informations de carte de crédit et l'adresse postale de la personne-ressource du patient à des fins de facturation. Si une carte de crédit n'est pas disponible, des arrangements peuvent être faits directement auprès de la pharmacie.

### **Effets personnels**

La Maison Au Diapason devient la maison du patient. Pour son confort et pour personnaliser son environnement, nous vous demandons d'apporter les articles et produits d'hygiène personnelle auxquels nous faisons référence ci-dessus et qui sont énumérés à la fin du présent document.



De plus, il est permis d'apporter certains effets personnels tels que photos, ordinateur portable, couvertures, objets de piété, livres, etc. Veuillez vérifier au préalable auprès du personnel qui vous répondra si ce que vous souhaitez apporter est permis.

S'il vous plaît, nous vous demandons de ne pas accrocher des objets sur les murs. Un babillard est disponible dans la chambre.

Lors du départ du patient, nous demandons que tous les effets personnels soient retirés. Ceux-ci seront conservés à La Maison Au Diapason pour une durée maximale de 30 jours.

### **Accompagnateurs (membres de la famille ou personnes significatives)**

Nous comptons sur votre implication pour les soins apportés à votre patient. Le personnel et les bénévoles peuvent vous guider en ce sens.

Vous pouvez être présents à toutes heures du jour et de la nuit. Un divan-lit est mis à votre disposition dans chacune des chambres. Nous vous demandons d'en faire le rangement lorsqu'il n'est pas utilisé afin de faciliter le déplacement du personnel ainsi que des visiteurs.

Nous vous demandons également d'identifier une personne responsable (de la famille immédiate) qui aura le rôle de recueillir des informations sur l'état de santé de votre patient, auprès de l'infirmière et de les communiquer à la famille.

Lorsque vous devez vous absenter, nous vous prions d'avertir le personnel ou les bénévoles afin que nous puissions assurer une présence plus soutenue auprès de votre patient.

### **Les visiteurs**

La Maison reçoit les visiteurs 24 heures sur 24 selon la volonté du patient. Après 21 heures, la porte d'entrée est verrouillée, veuillez alors vous identifier au signal de l'intercom situé à droite de la porte d'entrée principale.

Aucune restriction n'est fixée quant à la durée des visites. Cependant, le patient peut se fatiguer ou désirer une plus grande intimité. Le personnel de La Maison s'assure de la volonté du patient et de ses proches, en vérifiant au préalable auprès d'eux. **Le nombre de personnes présentes dans la chambre pourrait ainsi être restreint afin d'assurer le bien-être du patient.**

Les enfants en bas âge sont bienvenus en tout temps. Une aire « salle des enfants » a été spécialement aménagée pour eux. Toutefois, les enfants doivent en tout temps et en tous lieux demeurer sous la surveillance d'un adulte.



Pour les visiteurs qui viennent de l'extérieur de la région, La Maison offre la possibilité de louer la chambre des familles lorsque celle-ci est disponible. Les demandes concernant ce service doivent être adressées à l'infirmière. La location de la chambre est priorisée selon les politiques de La Maison. La chambre doit être libérée pour 11h00.

Nous comptons sur les visiteurs pour faire preuve de respect et de compréhension envers la clientèle de la Maison, entre autres, **en modulant la voix** dans le corridor donnant aux chambres et au salon de recueillement.

### **POLITIQUE POUR LES FUMEURS**

**La Maison est un lieu non-fumeurs. Le patient ainsi que toutes personnes qui le souhaitent peuvent fumer à l'extérieur à l'endroit prévu à cet effet à l'avant de La Maison. Le patient qui désire aller fumer doit, en tout temps, être accompagné d'un membre de la famille ou d'un proche.**



## **AUTRES SERVICES OFFERTS PAR LA MAISON AU DIAPASON**

Chaque chambre est munie d'un téléviseur, d'un lecteur DVD, d'une radio et d'un téléphone et d'un petit réfrigérateur.

### **Téléphone**

Les appels interurbains doivent être effectués avec une carte d'appel ou un téléphone cellulaire. Un appareil est également disponible dans le petit salon.

### **Câblevision**

Des frais sont exigés pour obtenir le service de câblodistribution de base, de téléphonie et de musique. Nous vous demandons de verser un dépôt lors de l'inscription à ce service, payable à la réceptionniste de La Maison.

### **Repas**

- Tous les repas et collations sont fournis gratuitement aux patients résidant à La Maison. Bien que les repas soient servis selon un horaire établi, ce dernier est flexible selon les besoins du patient. En dehors des heures d'ouverture de la salle à dîner, les bénévoles ou le personnel pourront répondre à des demandes particulières.
- Seulement trois personnes accompagnant le patient (proches ou visiteurs) peuvent manger à la salle à manger de La Maison en avisant la cuisinière deux (2) heures avant la période des repas. Les repas doivent être payés à l'avance à l'accueil, les coûts sont affichés à la cuisine et à l'accueil. Le repas comprend la soupe, le plat principal, le dessert ainsi qu'un thé ou un café.
- Les repas commandés à l'extérieur par les visiteurs sont autorisés et assumés financièrement par ceux-ci.
- Si vous désirez apporter des petits plats « maison » pour votre patient, vous pourrez les conserver dans le réfrigérateur disponible dans chacune des chambres, un four à micro-ondes est également mis à la disposition des visiteurs à l'entrée de la salle à dîner.
- Sont disponibles sur place et aux frais des visiteurs: café, thé, tisanes, jus et bouteilles d'eau.
- **Les visiteurs et accompagnateurs doivent prendre les repas et collations à la salle à manger. Seul le patient est autorisé à manger dans la chambre.**



## **Buanderie**

L'entretien de la literie est assuré par l'équipe de La Maison. En ce qui a trait à la lingerie personnelle du patient, la responsabilité en revient à la famille. Une laveuse et une sècheuse sont mises à la disposition des familles gratuitement. Cependant, La Maison ne fournit pas les produits nécessaires à ce service.

## **Boissons alcoolisées**

La consommation de boissons alcoolisées est permise avec modération et ne doit, en aucun temps, nuire au bien-être des autres personnes dans La Maison.

Certaines conditions doivent toutefois être respectées :

- ✓ Vous devez apporter vos boissons alcoolisées;
- ✓ Le patient doit être sous surveillance et, idéalement, demeurer dans sa chambre lorsqu'il consomme, à moins d'une demande spéciale;
- ✓ En tout temps le personnel et le médecin doivent en être avisés afin d'éviter des interactions médicamenteuses.

## **Système d'alarme**

Le système d'alarme est activé tous les soirs de 20:45 jusqu'à 9:00 le matin. À l'intérieur de ces heures, vous devez sonner et vous identifier par l'intercom situé à la droite de la porte d'entrée principale.

## **Demandes spéciales**

Pendant le séjour à La Maison, le patient et ses proches sont invités à adresser toute demande spéciale à l'infirmière.

## **Stationnement**

Les visiteurs sont priés d'utiliser les espaces de stationnement prévus à cette fin, situés à l'avant et sur le côté droit de La Maison. Pour fins de sécurité incendie, les véhicules automobiles ne peuvent être stationnés ailleurs sur le terrain.

## **Animaux domestiques**

Il est possible pour les proches d'apporter un animal de compagnie pour quelques heures. Veuillez alors en aviser l'infirmière et respecter quelques règles :

- ✓ Les visiteurs doivent accepter de surveiller étroitement l'animal;
- ✓ L'animal doit être gardé dans la chambre du patient, la porte fermée;
- ✓ L'animal doit être tenu en laisse à l'extérieur de la chambre 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.

**Note :** L'appellation « animal domestique » inclut les chiens, les chats et les oiseaux. Pour tout autre type d'animal, une entente doit être prise avec l'infirmière.

### **Propreté**

Pour assurer une plus grande propreté, nous vous demandons de laisser vos bottes à l'entrée (en saison). Des pantoufles sont à votre disposition.

Votre collaboration se révèle essentielle afin de préserver la propreté de La Maison et de la chambre de votre patient.

### **Visite de pré-admission**

Il est possible de visiter La Maison Au Diapason sur rendez-vous en appelant au numéro ci-dessous mentionné.

#### **POUR CONTACTER LA MAISON AU DIAPASON :**

**Téléphone : 450 534-2002**

**Télécopieur : 450 534-4267**

**Courriel : [info@audiapason.org](mailto:info@audiapason.org)**



## LISTE DES EFFETS PERSONNELS

Le patient doit s'assurer d'apporter :

### **CARTES :**

- Assurance-maladie RAMQ
- Centre hospitalier

**MÉDICAMENTS** : S'il vous plaît, apportez tous les médicaments du patient, y compris les vitamines et produits naturels, normalement pris par le patient. Il n'est pas nécessaire de renouveler les ordonnances avant l'admission à La Maison.

### **OBJETS PERSONNELS :**

#### Objets nécessaires :

Papiers mouchoirs  
Savons  
Brosse à dents  
Dentifrice  
Rasoir  
Crème à raser  
Crème hydratante non parfumée  
Baume à lèvres  
Boîte à dentier si nécessaire  
Rince-bouche sans alcool  
Désodorisant  
Culottes d'incontinence  
Brosse et peigne pour cheveux  
Séchoir à cheveux  
Ensemble de manucure  
Objets significatifs personnels (éviter les objets de valeur)  
Vêtements et pyjamas  
Robe de chambre  
Pantoufles antidérapantes

#### Objets suggérés :

Literie personnelle  
Produits de maquillage  
Parfum  
Fer à friser  
Un ou des oreillers  
Sac magique

**Les vêtements** : veuillez noter que nous fournissons les jaquettes adaptées si demandée ou nécessaire.

