



Résidence
Le Monarque

**GUIDE D'ACCUEIL
pour la période
de la Covid-19**

SOMMAIRE

Introduction	3
Notre philosophie	4
Le travail d'équipe en interdisciplinarité	4
Nos politiques	5
Services offerts par la Résidence	7
Le coût de fonctionnement	9
La direction	9
Liste des effets personnels	10
Politique concernant les visiteurs pendant la covid-19.....	11
Consentement du représentant familial.....	12

Bonjour,

C'est avec beaucoup de respect que nous vous accueillons aujourd'hui à la Résidence Le Monarque.

Choisir de venir à la Résidence Le Monarque est une décision importante tant pour la personne qui vient y résider que pour les proches. La mission de la résidence est de reproduire l'ambiance chaleureuse et réconfortante d'une maison familiale, et d'y offrir gratuitement des services et des soins palliatifs de qualité. Notre plus grand désir est d'apporter confort, bien-être et dignité tant à la personne qui réside ici qu'aux proches.

À cet effet, la Résidence a été conçue en fonction des besoins des personnes résidentes, mais aussi des familles autour de celles-ci. Cela se reflète dans l'aménagement des lieux, ainsi que dans le choix de l'ameublement et de l'équipement mis à la disposition des personnes résidentes et de leurs proches.

Les politiques de la Résidence Le Monarque en période de pandémie s'ajuste sur les directives de la santé publique du Québec. À travers toutes ces directives, nous tentons de continuer de répondre le plus adéquatement possible aux besoins de ceux et celles que nous accueillons. Dans cet esprit, nous offrons aux proches le soutien professionnel, psychologique et spirituel nécessaire tout au long du processus de la maladie et du deuil.

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, vous et vos proches dans cette étape de votre vie.

Ce guide présente des informations sur les différents services offerts et sur les règles de fonctionnement de la Résidence en période de pandémie. Si vous avez des questions, quelqu'un sera toujours disponible pour y répondre.



Manon Cardinal
Directrice générale

Notre philosophie

Notre philosophie épouse celle des soins palliatifs, qui reconnaissent 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 des personnes qui traversent 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 résident que pour ses proches. Chacun recevra le soutien dont il a besoin pour vivre sereinement cette importante étape.

Les soins visent le soulagement de la douleur et de la souffrance, et le plus grand confort possible de la personne. Aucun traitement n'est administré pour prolonger ou abrégé la vie. La Résidence n'offre pas l'aide médicale à mourir, mais nous dirigerons toute personne qui en fera la demande vers les ressources nécessaires. Les soins palliatifs se veulent une façon humaine d'accompagner la vie, fondée sur les valeurs vraies et positives de compassion, de tendresse, de respect, de don de soi et d'amour.

Afin de soutenir et de valoriser votre intimité, la Résidence Le Monarque vous offre un environnement paisible. Chacune des chambres est spacieuse et dotée d'une salle de bain privée et d'un divan-lit. Cela permet au résident d'être accompagné en tout temps, de jour comme de nuit.

Le travail d'équipe en interdisciplinarité

Une équipe formée de soignants, d'intervenants et de bénévoles met tout en œuvre pour répondre aux différents besoins de la personne résidente et de ses proches.

Personnel infirmier et préposées aux soins

Le personnel infirmier et les préposées sont présents 24 heures sur 24 pour les personnes résidentes admises à la Résidence. L'équipe assure le confort et le contrôle des symptômes, supervise les activités des bénévoles aux soins et communique avec l'équipe de médecins pour assurer une continuité de soins.

Médecins

L'équipe médicale est composée d'un groupe de médecins expérimentés en soins palliatifs. Un médecin est disponible en tout temps. En plus de voir les résidents, la coordonnatrice médicale coordonne l'équipe médicale.

Bénévoles

Les bénévoles aux soins assistent le personnel infirmier dans les activités courantes auprès de la personne en fin de vie, telles que l'hygiène, l'alimentation, etc.

Ces bénévoles sont sélectionnés avec minutie et reçoivent une formation leur permettant d'offrir accompagnement et soutien affectif aux résidents et à leurs proches. Le fonctionnement quotidien de la Résidence serait impossible sans l'apport important de ce groupe de personnes dévouées et attentionnées.

Intervenant psychospirituel

Ce professionnel offre un accompagnement et un soutien psychologique et spirituel aux résidents et aux proches, selon la demande. Selon le besoin des familles, un suivi par téléphone ou par courriel est offert gratuitement aux personnes endeuillées.

Autres professionnels disponibles

Les croyances de chaque résident, de sa famille et des amis sont respectées. Un accompagnement religieux est disponible sur demande, permettant aux personnes qui le souhaitent d'échanger, de recevoir une écoute ou encore des services de pastorale, tels que le sacrement des malades, la prière, la communion et autres rituels.

Nos politiques

Vous trouverez ci-dessous une description des politiques de la Résidence. 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 résidents sont logés, nourris et soignés gratuitement. Ils doivent toutefois assumer les coûts de leurs médicaments et des objets personnels qu'ils ont à se procurer. Vous trouverez une liste complète de ces articles à la page 11 du présent document.

Les repas et les collations des personnes résidentes sont servis dans leur chambre.

Les équipements particuliers, tels que fauteuil roulant, déambulateur, canne et coussins, sont prêtés sans frais et selon les besoins des personnes en fin de vie lors de leur séjour à la Résidence Le Monarque.

Médicaments

La Résidence fait appel aux services de la pharmacie en milieu communautaire pour tous les résidents admis. Les équipes responsables des soins infirmiers et médicaux sont chargées de toutes les ordonnances, de la livraison et de l'administration des médicaments. Les résidents ou leurs proches doivent assumer les coûts associés à leurs médicaments. Ceux-ci leur 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.

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

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

Cadeaux

En vertu du code d'éthique de la Résidence, les employés et les bénévoles ne peuvent accepter en leur nom personnel aucun présent sous forme de cadeau en regard des services ou des soins rendus. Les familles, les proches et les amis peuvent donner à la Résidence des biens personnels s'ils le désirent.

Effets personnels

La Résidence Le Monarque devient la maison du résident. Pour son confort, nous vous demandons de fournir les articles et produits d'hygiène personnelle énumérés à la page 11. N'oubliez pas que tous ces articles doivent être désinfectés avant d'entrer. Alors nous vous demandons de les mettre dans des sacs «Ziplock» Il n'est pas permis d'apporter des effets personnels, tels que des photos, des couvertures, des objets de piété, des livres, etc. Veuillez vérifier au préalable auprès du personnel pour vous assurer que les objets que vous souhaitez apporter sont autorisés. Aucun objet ne peut être accroché aux murs. Lors du départ du résident, nous demandons que tous les effets personnels soient retirés.

Accompagnateurs (membres de la famille ou personnes significatives)

Les membres de la famille ou les proches qui le souhaite, peuvent collaborer aux soins apportés à votre parent ou ami. Le personnel et les bénévoles peuvent vous guider en ce sens.

Vous pouvez être présents à toute heure du jour et de la nuit. Un divan-lit double est mis à votre disposition dans chacune des chambres. Merci de refermer le divan-lit lorsqu'il n'est pas utilisé, afin de faciliter les déplacements dans la chambre.

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

Lorsque vous êtes dans la chambre et que vous voulez quitter, vous devez aviser le personnel en appuyant sur la sonnette et attendre que l'on vienne vous raccompagner.

Les visites en temps de Covid-19

Il y a plusieurs restrictions de fixée par le gouvernement en temps de la Covid-19 tel que le port du masque ou autres mesures corporelles, le nombre de visites qui est restreint, le nombre de personnes présentes dans la chambre, etc. Vous pouvez consulter les politiques en temps de Covid-19 à la fin de ce document.

Les enfants en bas âge sont les bienvenus, cependant ils doivent, en tout temps demeurer sous la surveillance d'un adulte.

Nous comptons sur les visiteurs pour faire preuve de respect et de compréhension envers les autres résidents, notamment en gardant un ton de voix bas dans le corridor menant à la chambre.

POUR LES FUMEURS

Comme dans tous les édifices publics, il est interdit de fumer dans la Résidence. Les résidents et toutes les personnes qui le souhaitent peuvent fumer à l'extérieur, à l'endroit prévu à cet effet. La personne résidente qui désire aller fumer doit, en tout temps, être accompagnée d'un membre du personnel ou de sa famille ou d'un proche.

Services offerts à la Résidence Le Monarque

Chaque chambre est munie d'un téléviseur avec le câble offert gratuitement, d'une radio avec CD, d'un petit réfrigérateur et d'un divan-lit double (en temps de Covid-19 nous fournissons la literie).

Téléphone

Sur demande, un téléphone sans fil sera mis à la disposition des personnes qui ne possèdent pas de téléphone cellulaire.

Repas

Tous les repas et collations sont fournis gratuitement aux résidents. Même si les repas sont préparés selon un horaire établi, le résident peut choisir de manger en dehors des heures habituelles. Les bénévoles ou le personnel soignant pourront répondre à des demandes particulières.

Les proches ou visiteurs d'un résident peuvent demander un repas supplémentaire, au coût de 8 \$ et doivent en aviser le personnel.

En période de Covid-19 les résidents et les visiteurs ne peuvent commander des plats d'un restaurant à l'extérieur et il n'est malheureusement pas possible d'apporter des petits plats « maison » pour votre proche.

Des breuvages (café, thé, tisanes, fontaine d'eau) sont disponibles pour les visiteurs. Vous devez appuyer sur la sonnette dans la chambre et attendre qu'un membre du personnel se présente.

Buanderie

Il est défendu d'apporter de la literie et on vous demande d'apporter le moins de vêtement personnel possible. Nous devons désinfecter tout ce qui entre à la résidence. La literie est donc fournie par la résidence et le lavage est assuré par l'équipe de la Résidence. Les vêtements de la personne résidente qui entre à la résidence doivent obligatoirement être lavés.

Boissons alcoolisées

La consommation de boissons alcoolisées est permise avec modération. Certaines conditions doivent toutefois être respectées :

- ✓ Vous devez apporter vos boissons alcoolisées (les contenants devront être désinfectés par le personnel avant d'entrer à la résidence);
- ✓ Vous devez en aviser le personnel soignant, afin d'éviter des interactions médicamenteuses nocives pour la personne résidente;
- ✓ La consommation d'alcool doit toujours se faire dans le respect du bien-être de toutes les personnes présentes dans la Résidence.

Demandes spéciales

Pendant leur séjour à la Résidence, la personne résidente et ses proches sont invités à adresser toute demande spéciale à l'infirmière.

Animaux domestiques

Pendant le temps de la Covid-19, il est interdit d'apporter un animal de compagnie.

Propreté

En saison hivernale, nous vous demandons de laisser vos bottes à l'entrée de la Résidence. Des pantoufles sont mises à votre disposition.

Votre collaboration se révèle essentielle afin de préserver la sécurité et la propreté des aires communes et des chambres.

Visite de préadmission

Il n'est malheureusement pas possible de venir visiter la Résidence Le Monarque en temps de Covid-19. Nous pouvons cependant vous envoyer des photos par courriel si vous le souhaitez ou il est possible de faire une visite virtuelle en prenant un rendez-vous.

Coût de fonctionnement

La Résidence Le Monarque réussit à offrir tous ses services gratuitement, grâce à la générosité du public et de divers organismes.

Il en coûte annuellement 1 000 000 \$ pour faire fonctionner la Résidence Le Monarque. La contribution du ministère de la Santé et des Services sociaux s'élève à 50 % du budget. La Résidence doit donc recueillir l'autre moitié auprès de la communauté pour poursuivre cette œuvre. À titre indicatif, le coût d'une chambre est de 400 \$ par jour.

En conséquence, les parents et amis des résidents et de la Résidence sont invités à faire un don. Un reçu fiscal vous sera transmis pour tout don de 20 \$ et plus. Quel que soit le montant de votre contribution, celle-ci sera toujours très appréciée. Si vous avez besoin de plus d'informations à ce sujet, n'hésitez pas à poser vos questions à un membre du personnel.

L'ensemble du personnel contribue à sa façon à la mission de la Résidence en acceptant des conditions salariales et des avantages sociaux inférieurs à ceux offerts dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Vous pouvez faire un don directement sur notre site Web :
jedonneenligne.org/residencelemonarque/

Ou le faire parvenir à l'adresse suivante :

Résidence Le Monarque
532, rue Notre-Dame,
Montebello (Québec)
J0V 1L0

Téléphone : 819 309-0888
Télécopieur : 819 309-0800
Site Web : residencelemonarque.com
Courriel : residencelemonarque@gmail.com

La direction

Mme Manon Cardinal,
directrice générale, coordonnatrice des soins et des bénévoles

D^{re} Louise Villemure,
Présidente du conseil d'administration et coordonnatrice médical

LISTE DES EFFETS PERSONNELS À APPORTER

La personne résidente ou un membre de sa famille doit s'assurer d'apporter :

- **La carte d'assurance maladie RAMQ**

- **Les médicaments**

Veillez apporter tous les médicaments. Ne pas oublier les vitamines et produits naturels normalement pris par la personne résidente.

Il n'est pas nécessaire de renouveler les ordonnances avant l'admission à la Résidence.

- **Objets nécessaires**

Lingettes humides	Rince-bouche sans alcool
Papiers mouchoirs	Crème hydratante non parfumée
Savon pour le corps (ex. Tena)	Rasoir
Savon à linge	Crème à raser
Shampoing	Désodorisant
Brosse à dents	Brosse et peigne pour cheveux
Dentifrice,	Vêtements confortables et pyjamas
Boîte à dentier, pastille à dentier	Pantoufles antidérapantes

- **Autres objets si c'est vraiment nécessaire**

Produits de maquillage
Baume à lèvres
Ensemble de manucure
Fer à friser
Séchoir à Cheveux
Culottes d'incontinence

La literie personnelle, les oreillers personnels et sac magique sont refusé

N.B.: Si des membres de la famille ou amis souhaitent dormir sur le divan-lit double dans la chambre, vous devez aviser le personnel

POLITIQUE CONCERNANT LES VISITEURS pendant la COVID-19

Mise à jour – jeudi 5 novembre 2020
Cette politique pourrait changer sans préavis

Compte tenu de l'évolution de la situation de la pandémie au Québec et des directives reçues du gouvernement, la Résidence Le Monarque a ajusté sa politique concernant les visiteurs. Toute personne voulant venir visiter une personne à la Résidence Le Monarque devra se conformer à ce qui suit :

Conditions de visites :

- De façon générale, **autoriser conjoint et enfants sans restriction quand au nombre de personnes**, ou jusqu'à 2 personnes significatives à la fois pour toute personne en soins palliatifs. Il en est de même pour les situations où l'usager reçoit une sédation palliative
- Les enfants de 14 ans et moins peuvent visiter leur proche accompagnés d'un adulte ;
- Le lavage des mains est obligatoire à l'arrivée ;
- Le port du masque est obligatoire en tout temps durant la visite ;
- Aucune circulation dans la résidence autre que pour vous rendre à la chambre concernée accompagné d'un membre de l'équipe ;
- Lorsque vous voulez quitter la chambre, vous devez sonner pour que l'on vous accompagne vers la sortie ;
- Le respect de la distanciation sociale est toujours de mise lorsque le personnel entre dans la chambre ;
- La résidence peut fournir un moyen électronique afin de faciliter la communication avec les proches ;
- Nous n'acceptons aucun visiteur symptomatique, en investigation ou confirmé de la COVID-19, ou en contact étroit avec une personne symptomatique, en investigation ou confirmée de la COVID-19.

L'équipe de la Résidence Le Monarque **se réserve le droit d'annuler toute visite** qui ne respecte pas les normes d'hygiène ou les mesures sanitaires recommandées par les autorités ministérielles et appliquées par notre organisation.

Les circonstances sont exceptionnelles et nous tentons par tous les moyens possibles de protéger la santé de tous. Nous nous engageons à poursuivre notre approche humaine et authentique auprès de nos patients et de maintenir l'excellence de nos soins et services.

Nous vous remercions de votre collaboration et compréhension.

La direction

Initiale du représentant familial : _____

**CONSENTEMENT DU REPRÉSENTANT FAMILIAL
pendant la COVID-19**

Après avoir lu le document « Politique concernant les visiteurs pendant la Covid-19 » qui m'a été remis, je soussigné _____ représentant familial de la personne suivante _____, chambre : _____ :

- atteste avoir compris les risques inhérents aux visites;
- atteste avoir pris connaissance des informations sur la surveillance des symptômes, l'hygiène des mains, l'étiquette respiratoire et l'utilisation des équipements de protection individuelle;
- me conformerai aux conditions et aux consignes imposées par la Résidence Le Monarque et par les autorités de santé publique en matière de protection et de contrôle des infections;
- accepte de porter l'équipement de protection individuelle approprié selon la condition du résident;
- comprends qu'en cas de non-respect des conditions et des consignes imposées par la résidence de soins palliatifs ou par les autorités de santé publique, la personne en charge peut mettre fin à la visite;
- partagerai toute les informations de ce document et celui de la politique concernant les visiteurs avec les personnes préautorisées.

Liste de personnes préautorisées (personnes désignées par la personne qui réside à la Résidence Le Monarque):

- Respecter les consignes de la Résidence Le Monarque et appliquer les règles de distanciation sociale.

1. _____ Lien : _____
Tél. : _____

2. _____ Lien : _____
Tél. : _____

3. _____ Lien : _____
Tél. : _____

4. _____ Lien : _____
Tél. : _____

5. _____ Lien : _____
Tél. : _____

6. _____ Lien : _____
Tél. : _____

7. _____ Lien : _____
Tél. : _____

8. _____ Lien : _____
Tél. : _____

En tant que représentant familial, j'ai lu et je comprends les directives citées ci-haut. je m'engage à coordonner les heures de visites et accepte que la Résidence communique mon numéro de téléphone aux proches qui désirent venir visiter une personne résident à la Résidence Le Monarque.

Signature : _____ Date : _____