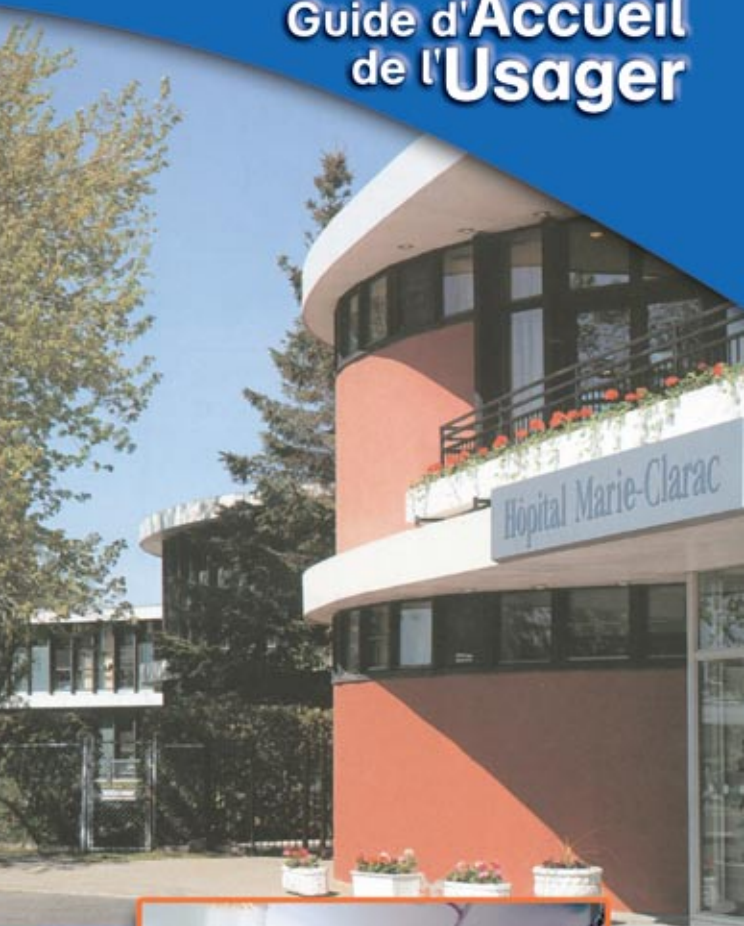


# Guide d'Accueil de l'Usager



Hôpital   
**Marie-Clarac**  
DES SOEURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE

Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)



NB - Dans le but d'alléger le texte, la forme masculine utilisée dans ce dépliant englobe le féminin, sans discrimination à l'égard des femmes.

Révisé : septembre 2011

# Bienvenue

Madame, Monsieur,

La direction et tout le personnel de l'**Hôpital Marie-Clarac** vous souhaitent la plus cordiale bienvenue. Tous et chacun contribueront à vous assurer des services sécuritaires et de qualité dans une ambiance chaleureuse.

Vous êtes la raison d'être de notre établissement. Aussi, nous voulons favoriser votre réadaptation afin qu'elle soit la plus complète possible et vous permettre d'accéder à une autonomie optimale. C'est avec une attitude empreinte de professionnalisme, de cordialité, de compréhension et de disponibilité que le personnel vous prodiguera soins et traitements.

Que votre séjour vous soit des plus bénéfiques.

Soeur Pierre Anne Mandato  
Directrice générale



# Table des matières

<b>Mot de Bienvenue</b> .....	1
<b>La Mission</b> .....	3
<b>La Fondation</b> .....	3
<b>La Pastorale</b> .....	4
<b>Le Bénévolat</b> .....	5
• Service de la pastorale	
• Service au comptoir	
• Service de la bibliothèque	
• Service d'accompagnement	
• Services aux usagers	
<b>Admission et Frais selon le choix de chambre</b> .	6
<b>Soins et services</b> .....	9
<b>Congé définitif et congé médical temporaire</b> ...	9
<b>Services pharmaceutiques</b> .....	10
<b>Service alimentaire</b> .....	11
<b>Service des archives</b> .....	12
<b>Soins infirmiers</b> .....	12
<b>Réglementation</b> .....	12
• Traitement des plaintes	
• Usage du tabac	
<b>Renseignements divers</b> .....	13
• Accessoires, fauteuils roulants et cannes	
• Argent personnel et bijoux	
• Buanderie	
• Chambre	
• Effets personnels requis durant votre séjour	
• Heures de visites	
• Prévention des infections	
• Transferts de chambre	
• Salon de coiffure	
• Stationnement	
• Téléphone	
• Téléviseurs et radios	
• Terrasses	
• Transport	
• Vêtements recommandés pour votre séjour	
• Visiteurs	
<b>Mes références personnelles</b> .....	20
<b>Index téléphonique</b> .....	21

## La Mission

Fondé en 1965, l'Hôpital Marie-Clarac est une oeuvre des Sœurs de Charité de Sainte-Marie. L'hôpital est un établissement de soins de courte durée dont la mission est d'offrir des soins sécuritaires et de qualité à une clientèle adulte nécessitant de la réadaptation en orthopédie et des soins subaigus suite à un épisode aigu de maladie ou une intervention chirurgicale.

Situé à Montréal, dans l'arrondissement de Montréal-Nord, l'hôpital répond aux besoins d'une population en majorité francophone provenant principalement de centres hospitaliers orienteurs de la région de Montréal et de la couronne Nord.

L'hôpital dispose d'un personnel spécialisé et ultraspécialisé qui reconnaît le caractère unique et global de chaque personne avec droit à la compréhension dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins physiques, psychosociaux et spirituels, au cours du processus de réadaptation.



L'Hôpital Marie-Clarac utilise les services des intervenants dans le respect des ressources matérielles et financières octroyées par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal ainsi que par le soutien de la Fondation Hôpital Marie-Clarac.

## La Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac

La Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac a été mise sur pied en 1996 et a pour principal objectif de soutenir financièrement l'hôpital par l'achat d'équipements spécialisés et pour tout projet servant à améliorer la qualité des soins et des services offerts aux bénéficiaires de la grande région métropolitaine et de ses environs.

Depuis sa création, grâce aux dons des usagers, des partenaires majeurs et de tous ceux qui croient en cette cause, la Fondation a versé plus de 3 M\$ à l'hôpital. Ce qui a permis, entre autres, l'achat des lits électriques, des bains thérapeutiques, des tables

de traitement électriques, etc... et la réalisation de trois nouvelles salles de physiothérapie, d'une salle de radiologie moderne et depuis quelques années une contribution majeure pour le réaménagement des salles d'eau dans les chambres des bénéficiaires.

En 2011, la Fondation lance une Campagne majeure de financement de 35 M\$ pour la constructions d'un Pavillon devant abriter des soins palliatifs sous le thème «La dignité, notre priorité». Cette réalisation permettra d'accompagner des personnes en fin de vie et aider leurs proches à franchir cette étape avec sérénité.

Faire un don à la Fondation c'est contribuer à ce grand projet et permettre également le maintien de la qualité des soins et des services offerts aux usagers de l'Hôpital Marie-Clarac.



Au nom de tous ceux et celles qui bénéficieront de votre générosité, nous vous remercions de votre appui. Aidez-nous à conserver l'excellente réputation de l'Hôpital Marie-Clarac.

***La dignité, notre priorité !***

## **La Pastorale**

L'administration de l'hôpital attache une grande importance aux services de la pastorale.

Notre centre assure la présence régulière d'un prêtre-aumônier auprès des malades et des membres du personnel. Son service pastoral a deux volets :

- Premièrement : la rencontre des patients et de leurs proches, s'ils le désirent ;
- Deuxièmement : la célébration des sacrements de l'Église (le Pardon, l'Eucharistie et l'Onction des malades).



L'horaire où le prêtre-aumônier est présent à l'hôpital :

**De 13 h à 19 h, du lundi au jeudi  
(horaire sujet à changement)**

La Chapelle " Oasis de paix et de recueillement " est ouverte en tout temps et la messe y est célébrée quotidiennement :

Lundi au jeudi : 7 h et 18 h 30  
Vendredi : 7 h seulement  
Dimanche : 10 h 30 (messe télédiffusée  
en circuit fermé au canal 32)

Récitation du chapelet à la chapelle avec la communauté des religieuses, le dimanche à midi et du lundi au vendredi à 17 h 30.

Durant la saison estivale, à Noël et à Pâques, l'horaire est légèrement modifié.

Si vous désirez participer à la célébration, vous pouvez en faire la demande à un bénévole, ou à l'occasion, à un membre du personnel.

## **Le bénévolat à Marie-Clarac**

Les bénévoles de l'Hôpital Marie-Clarac jouent un rôle indispensable. Ils participent activement aux différents besoins à travers les services suivants :

### **SERVICE DE LA PASTORALE (LITURGIE)**

Les bénévoles aident les usagers à se rendre à la chapelle de l'Hôpital Marie-Clarac pour participer aux activités organisées par le service de la pastorale.

### **SERVICE AU COMPTOIR (BOUTIQUE FANTASIA)**

Les bénévoles s'occupent de la vente d'articles-cadeaux et de produits de soins personnels pour la clientèle. Ils organisent des activités afin d'agréments le séjour des usagers à l'hôpital.





## SERVICE DE LA BIBLIOTHÈQUE

Les bénévoles distribuent des livres qui sont prêtés à la clientèle.

## SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

Dans le cas où la famille est dans l'impossibilité d'accompagner l'usager qui doit se rendre à des rendez-vous dans d'autres hôpitaux, nous pouvons recourir aux services d'un bénévole à l'aide du transport adapté fourni par l'Hôpital Marie-Clarac, à la condition que le rendez-vous soit relié à la raison d'hospitalisation.

## SERVICES AUX USAGERS (VISITES, ÉCOUTE)

Des visites amicales aux usagers sont effectuées par les bénévoles ou des religieuses. Ceux-ci peuvent vous aider à compléter le questionnaire de satisfaction de la clientèle qui vous est remis au moment de votre admission.

## Admission et frais selon le choix de chambre

### PROCÉDURES À L'ARRIVÉE

Lors de votre arrivée à l'Hôpital Marie-Clarac, vous serez dirigé vers le bureau d'admission, où un employé complétera avec vous ou votre répondant les formulaires nécessaires à l'ouverture de votre dossier médical.

Vous devrez alors présenter votre carte d'assurance-maladie ou, selon le cas, votre passeport ou une carte de citoyenneté si vous êtes un immigrant reçu. Également, vous devrez présenter votre carte d'assurance personnelle, si vous bénéficiez d'une assurance telles : La Croix Bleue, SSQ, Médic-Construction, etc.

### CHOIX DE CHAMBRE ET MODALITÉS DE PAIEMENT

#### *Chambres mixtes*

Dû à un taux d'occupation très élevé, notre politique permet l'occupation mixte des chambres.




Le partage des chambres entre hommes et femmes favorise une occupation plus rationnelle des lits. En réduisant le temps d'attente, il augmente l'accessibilité à l'hospitalisation. Des efforts seront faits pour respecter vos demandes, mais il se peut que cela entraîne un délai d'attente, et ce, bien malgré nous.

## FRAIS SELON LE CHOIX DU TYPE DE CHAMBRE

1. Si vous demandez une chambre privée (l'hôpital dispose que de 6 chambres privées)
  - Il y aura des frais à payer.
  - Si vous avez des assurances, il est possible que celles-ci couvrent une partie des frais, **mais il faudra vous en assurer au préalable auprès de votre compagnie d'assurance.**
2. Si vous demandez une chambre semi-privée
  - Il y aura des frais à payer.
  - Si vous avez des assurances, il est possible que celles-ci couvrent une partie des frais, **mais il faudra vous en assurer au préalable auprès de votre compagnie d'assurance.**
3. Si vous demandez une salle (trois lits ou plus)
  - Il n'y aura pas de frais.
  - Si aucun lit dans une salle n'est disponible, nous vous attribuerons un lit dans une chambre semi-privée, et cela sans frais, conformément au règlement d'application de la Loi sur l'assurance-hospitalisation (1).
  - **Cependant, dès qu'un lit dans une salle se libérera, vous y serez transféré.**

(1) : Article 13 : "Lorsque l'état d'une personne ayant demandé son admission dans une salle est tel qu'elle doit être immédiatement hébergée et qu'il n'y a pas de place dans une salle, le centre hospitalier doit recevoir cette personne dans une chambre privée ou semi-privée jusqu'à ce qu'il y ait de la place dans une salle. Dans un tel cas, le centre hospitalier ne peut réclamer quelque somme que ce soit à cette personne pour l'usage de cette chambre."

Ces précisions informelles vous sont fournies dans l'objectif de vous aider à comprendre le mécanisme d'attribution des chambres et pour nous aider à rendre votre séjour agréable tout en respectant vos attentes.



La tarification des chambres relève du ministère de la Santé et des Services sociaux et l'hôpital doit s'y conformer.

Le personnel de la perception des comptes est à votre disposition pour déterminer le montant hebdomadaire que vous devez payer et vous préciser les modalités de règlement. C'est également l'employé du service de la perception des comptes qui s'occupe de toutes les procédures auprès de votre assureur, s'il y a lieu. Par ailleurs, quelques jours avant la fin de votre séjour à l'hôpital, il communiquera avec vous, au besoin, si des renseignements additionnels lui sont nécessaires avant la fermeture de votre dossier.

Advenant le cas où il y a eu un trop-perçu sur votre facture, vous serez remboursé dans les meilleurs délais.

Veillez noter que l'horaire du **bureau des admissions** est :

Du lundi au vendredi  
de 7 h 30 à 15 h 30 (poste 385)

Celui du service de la **perception des comptes** est:

Du lundi au vendredi  
de 9 h à 12 h et de 13 h à 15 h (poste 306)

## Soins et services

Afin d'offrir des soins et des services de qualité, l'Hôpital Marie-Clarac s'entoure de professionnels qui travaillent en équipe interdisciplinaire.

Médecins (omnipraticien, microbiologiste, orthopédiste)

Infirmières

Infirmières auxiliaires

Infirmières de liaison

Pharmacien

Préposés

Diététistes

Physiothérapeutes

Thérapeutes en réadaptation physique

Ergothérapeutes

Travailleurs sociaux

Psychologues

## Congé définitif et congé médical temporaire

Votre médecin traitant décidera de la date de votre congé médical. Notez bien que le congé médical est différent de l'arrêt de traitement dans une discipline de réadaptation.

Lorsque vous quitterez l'hôpital, l'infirmière vous remettra les ordonnances de médicaments et vous informera de vos prochains rendez-vous s'il y a lieu. Il est à noter que votre médecin traitant de l'Hôpital Marie-Clarac ne peut assurer le suivi de votre traitement après votre départ de l'établissement; celui-ci doit être assuré par votre médecin de famille ou par le médecin traitant de l'hôpital orienteur.

Les congés définitifs de l'hôpital ont toujours lieu du lundi au vendredi. Vous devrez libérer votre chambre avant 10 h. À votre départ, nous vous conseillons de prendre rendez-vous avec votre médecin de famille pour qu'il reprenne votre suivi médical et s'il y a lieu, renouvelle vos médicaments.

Le transport pour votre retour à la maison est sous votre responsabilité ou celle de votre famille, sauf exception.

Votre médecin traitant peut autoriser un congé médical temporaire pour une sortie de fin de semaine, à votre demande ou sur recommandation d'un professionnel. Ces congés débutent le vendredi à 16 h 30, se terminent le dimanche à 21 h et peuvent se prolonger lors de congés fériés. Votre médication vous est fournie lors de cette sortie, et elle vous sera remise au poste des infirmières de votre unité de soins.

Ce congé vous permet de garder un contact avec votre milieu familial et social et de vérifier dans votre milieu de vie les progrès réalisés en réadaptation. Les sorties de fin de semaine constituent un outil thérapeutique utilisé par les professionnels au même titre que les traitements de réadaptation et la collaboration de la famille est essentielle lorsque les thérapeutes en font la demande.

Cependant, comme nous offrons des traitements de physiothérapie sur sept jours, il se peut que votre condition nécessite votre présence continue à l'hôpital.

Au départ et à l'arrivée d'un congé, on vous demandera de vous identifier à la réception afin d'assurer le suivi des sorties.

## Services pharmaceutiques

Le personnel de la pharmacie tient à jour votre dossier pharmacologique. Chaque ordonnance de votre médecin est exécutée de façon à ce que vous receviez le bon médicament, selon le bon dosage, au bon moment et de la bonne manière par votre infirmière. Afin de nous assurer d'une prise optimale de votre médication, l'infirmière doit être présente auprès de vous lorsque vous prenez votre médicament.

Le pharmacien évalue votre thérapie médicamenteuse et en collaboration avec votre médecin, ajuste celle-ci afin d'améliorer votre condition de santé.

## **Médicaments**

En vertu de la loi sur l'assurance-hospitalisation, tous les médicaments sélectionnés à partir de la liste de la RAMQ et prescrits par votre médecin, vous sont fournis par le département de pharmacie.

Lors d'un congé médical temporaire, on vous remettra la quantité nécessaire de médicaments pour couvrir cette période.

Lors de votre congé de l'hôpital, une ordonnance médicale vous sera remise; celle-ci doit être exécutée par votre pharmacien. Après votre départ et si nécessaire, les médicaments prescrits par votre médecin traitant de l'Hôpital Marie-Clara seront renouvelés par votre médecin de famille.

## **Service alimentaire**

### ***Service de nutrition clinique***

Le personnel du service de nutrition clinique fait partie intégrante de votre équipe soignante. Dès votre arrivée, le service d'admission vous remettra la liste des mets offerts à compléter pour la lendemain. Cela permettra à la technicienne en diététique de personnaliser votre menu selon vos goûts.

D'autre part, la nutritionniste élaborera au besoin un plan de traitement nutritionnel et vous donnera les conseils adaptés à votre état de santé et à vos habitudes alimentaires.



### ***Service des repas***

Un menu équilibré est préparé par le service alimentaire suivant un cycle de trois semaines. Les repas sont servis de

8h00 à 8h30 pour le déjeuner, de 11h30 à 12h00 pour le dîner et le 16h40 à 17h10 pour le souper.

## Service des archives

À votre départ de l'hôpital, le service des archives peut, avec une autorisation écrite, transmettre un résumé de dossier à votre médecin de famille ou tout autre professionnel de la santé.



## Soins infirmiers

Les soins infirmiers qui vous sont dispensés visent à améliorer votre santé dans sa globalité. L'équipe des soins infirmiers travaille en interdisciplinarité avec les autres intervenants. Dès votre arrivée, l'infirmière procède à une évaluation de votre état de santé afin de mieux définir avec vous vos besoins en vue de fournir des soins appropriés à votre condition.

Ainsi en collaboration avec votre famille, l'équipe vous aide à développer vos capacités actuelles dans le but d'atteindre un niveau suffisant d'autonomie pour retourner à votre milieu de vie.

## Réglementation

En conformité avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux, notre hôpital s'est doté d'un code d'éthique (article 233) et d'une procédure d'examen des plaintes des usagers.

### *Traitement des plaintes*

À l'Hôpital Marie-Clarac, nous avons à cœur le bien-être des usagers. Aussi, les efforts de tous sont orientés vers une qualité optimale de soins. Nous sommes engagés dans un processus d'amélioration continue de la qualité et à cet égard, si vous ressentez des insatisfactions pendant votre hospitalisation, n'hésitez pas à en discuter avec le personnel. Si vous ne désirez pas utiliser cette solution, la Loi sur les services de santé et les services sociaux vous permet d'avoir recours à une personne responsable des plaintes.

Vous pouvez rejoindre le commissaire local à la qualité des services au 514 321-8800, poste 398. Vous pouvez également lui écrire au 3530, boulevard Gouin Est, Montréal (Québec) H1H 1B7. Si vous déposez une plainte, une enquête sera effectuée par le commissaire local à la qualité des services et vous serez informé des étapes d'examen de

la plainte, et ce, tout au long du processus. Si les correctifs apportés ne vous satisfont pas, vous serez informé des recours prévus par la loi.

Toutes les informations fournies demeurent confidentielles, et nous tenterons de vous soutenir tout au long de votre démarche de la meilleure façon possible.

## Usage du tabac

Étant donné l'effet néfaste du tabac sur la santé, notre établissement a adopté diverses politiques au cours des dernières années en vue de protéger la santé et le bien-être des usagers.

Il est opportun de rappeler que l'objectif de la politique sur l'usage du tabac n'a pas pour but d'amener les adultes qui fument à ne plus fumer, mais plutôt de gérer l'usage du tabac dans l'établissement et les espaces avoisinants, et ce, dans le respect et la courtoisie vis-à-vis les autres. L'objectif est donc de s'assurer que l'usage du tabac est restreint à des endroits permis.

Aussi, il est interdit de vendre du tabac sur les terrains et dans les installations de l'hôpital (art. 17 de la loi).

## Endroits interdits aux fumeurs

- Partout dans l'établissement ;
- Partout à l'entrée principale (côté boulevard Gouin) ;
- Tout le terrain de l'entrée principale, incluant le stationnement ;
- Tous les endroits où les périmètres de protection de 9 mètres sont établis (ligne bleue au sol).

## Endroits permis aux fumeurs

- À l'extérieur, du côté de l'avenue des Laurentides (près de la cafétéria) ;
- En dehors des périmètres de protection de 9 mètres établis (ligne bleue au sol) ;
- Un abri est disponible à cet endroit.

## Renseignements divers

Accessoires, fauteuils roulants et cannes

Pendant votre hospitalisation, l'hôpital fournit le fauteuil roulant et les accessoires de marche dont vous avez besoin si vous ne les possédez pas déjà. Ces accessoires sont prêtés uniquement



pour aller aux rendez-vous médicaux.  
Pour les sorties de fin de semaine,  
l'usager doit défrayer les coûts suivants  
pour la location de son fauteuil roulant:  
6 \$ lors d'une sortie de moins d'une journée,  
10 \$ pour la fin de semaine.



### ***Argent personnel et bijoux***

Pour des fins de sécurité, vous êtes prié de ne pas conserver d'importantes sommes d'argent, des bijoux ou des papiers importants sur vous ou dans votre chambre. Il serait préférable de les confier à un proche. Si cela s'avère impossible, le service de comptabilité dispose d'un coffre-fort pour les garder en toute sécurité. Il est accessible du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 15 h. En dehors de ces heures et avec l'aide du gardien de sécurité, ces biens pourront être mis sous clef dans un coffre-fort installé au bureau de l'admission.

Un autre moyen pour sécuriser vos biens est de toujours les conserver sous clé dans un des tiroirs qui vous est alloué. Veuillez vous adresser à votre unité de soins pour obtenir la clé du tiroir.

L'hôpital n'assume pas la responsabilité des biens perdus ou volés. En cas de vol, il est important de le déclarer à votre infirmière afin qu'un rapport d'enquête soit complété.

Comme argent de poche, un montant de 20 \$ est suggéré. Les chèques personnels ne peuvent être encaissés ou échangés " contre de l'argent ".

Pour des raisons d'éthique, les pourboires sont à proscrire.

### ***Buanderie***

Deux laveuses et sécheuses sont mises à votre disposition dans une pièce contiguë aux salons des unités 1Est et 2Est. Des frais sont exigés pour l'utilisation de ces appareils. Une distributrice à savon est également disponible dans cette pièce. L'entretien de vos vêtements relève de votre responsabilité.



## **Chambre**

Nous vous demandons de ne rien afficher ou coller sur les murs de votre chambre, ceci afin de préserver la propreté des lieux. Bon nombre de soins et de traitements se feront dans votre chambre, d'où la nécessité de locaux propres et ordonnés. Il est interdit d'utiliser des équipements électriques tels que réchaud, bouilloire, grille-pain, cafetière, etc.

Si vous désirez discuter avec les autres usagers ou visiteurs, le salon de chaque unité, la cafétéria et les terrasses sont mises à votre disposition. Ceci favorise l'intimité et la tranquillité dans les chambres. Pour en faire l'utilisation, vous pouvez vous renseigner auprès du personnel des soins infirmiers.

### ***Effets personnels requis durant votre séjour***

Produits d'hygiène personnelle: savon, shampoing, peigne, brosse à cheveux, pâte dentifrice, brosse à dents, désodorisant, nécessaire à rasage, mouchoirs de papier, serviettes sanitaires, culottes d'incontinence, pantoufles antidérapantes, contenant pour prothèses dentaires, étui à lunettes, sont des effets personnels que vous devez apporter, selon vos besoins, pour votre séjour à l'hôpital.

Si vous avez oublié l'un de ces éléments, vous pouvez demander à votre famille de vous l'apporter ou vous pouvez vous le procurer à notre boutique de cadeaux.

### ***Heures de visites***

Afin de faciliter l'administration des soins et traitements, il est souhaité que vous receviez vos visiteurs entre 13 h 30 et 20 h 30. Dans ce même optique, les enfants de moins de 12 ans sont admis seulement le samedi, le dimanche et les jours fériés. Ils doivent être accompagnés d'un adulte et ne peuvent se promener à l'extérieur des chambres.

### ***Prévention des infections***

Dans le cadre de la prévention des infections, nous tenons à souligner l'importance du lavage rigoureux et fréquent des mains. Il est recommandé de le faire avant et après les traitements de réadaptation et chaque repas, après l'usage des toilettes et régulièrement au cours de la journée. Vos visiteurs doivent faire de même.

Il se peut que des précautions particulières soient prises selon votre état de santé. Dans un tel cas, vous et vos visiteurs devrez respecter des mesures établies par le comité de prévention des infections.

### ***Transferts de chambre***

Il est possible que durant votre séjour vous ayez à subir des transferts de chambre. Ces mesures sont souvent nécessaires pour la gestion et la prévention des infections nosocomiales. Malheureusement, il arrive que les transferts doivent se faire dans un court délai. Nous nous excusons à l'avance des inconvénients que cela pourrait vous causer. Sachez que ces transferts n'ont qu'un seul objectif; soit votre protection et celle des autres usagers. Si vous devez transférer de chambre au cours de votre hospitalisation, nous vous remercions de votre précieuse compréhension et collaboration.

### ***Salon de coiffure***

Le salon de coiffure est situé au sous-sol, près de l'ascenseur no 2. Il est ouvert le jeudi et le vendredi, à compter de 9 h 30.

Les rendez-vous peuvent être pris du lundi au vendredi, en composant le 470. S'il n'y a pas de réponse, laissez votre nom et votre numéro de chambre, on vous rappellera dès que possible.

### ***Stationnement***

Les visiteurs peuvent utiliser le stationnement de l'entrée principale sur le boulevard Gouin. Le stationnement est payant. En conséquence, vous devez vous procurer un jeton d'une distributrice située dans le hall de l'entrée principale. Les stationnements de la rue des Laurentides sont réservés aux employés exclusivement.

### ***Téléphone***

Un appareil téléphonique est disponible gratuitement dans chaque chambre. Si pour une raison spécifique, vous devez avoir un téléphone adapté à vos besoins, il est possible de l'apporter à l'hôpital, il vous faudra en aviser l'unité de soins afin qu'une note soit mise au dossier.



Si vous désirez faire un appel local, composez le 9 suivi du code régional et du numéro de la personne que vous désirez joindre.

Pour faire un appel interurbain, vous devez faire le #90 et suivre les indications de la messagerie vocale.

Pour vous joindre directement, vos parents et amis pourront le faire en composant le numéro général de l'hôpital (514) 321-8800, suivi du 8, du numéro de chambre et du lit. Sachez qu'entre 21h00 et 8h00, vous ne pouvez recevoir d'appel provenant de l'extérieur, durant cette période, les appels sont dirigés automatiquement vers l'agent de sécurité.

Prenez note que vous êtes inscrits sous votre nom de famille à la naissance.

### ***Téléviseurs et radios***

Pour votre divertissement, des téléviseurs avec dispositif de contrôle individuel sont disponibles en location. Veuillez vous adresser à votre unité de soins pour tout renseignement ou laisser un message au technicien d'Hôpital au poste 435.

- Les appareils personnels (téléviseur, magnétoscope, etc.) ne sont pas admis.
- Votre appareil doit demeurer fermé durant la sieste (12 h 30 à 13 h 30) et le soir après 22 h 45.

Pour éviter les surcharges du réseau électrique, les appareils électriques sont défendus, sauf les radios, les ordinateurs à piles sèches (batteries) et les rasoirs. L'administration décline toute responsabilité pour dommage, perte ou vol de ces objets.

## ***Terrasses***

Durant la saison estivale, les portes des terrasses sont ouvertes de 8 h 30 à 20 h 30.

Par mesure de sécurité, les sorties à l'extérieur sont autorisées uniquement sur les terrasses, les balcons, le trottoir de l'entrée principale et l'entrée des Laurentides. Pour les fumeurs, les sorties à l'extérieur sont déjà prévues à l'entrée des Laurentides, en dehors du périmètre de 9 mètres délimité pour eux.

L'hôpital ne pourra être tenu responsable des incidents qui se produiraient en dehors de ces limites.

## ***Transport***

### **Usager autonome :**

Lorsque vous devez vous déplacer pour un rendez-vous médical à l'extérieur de l'hôpital, il est fortement recommandé que vous soyez véhiculé par un membre de votre famille ou un ami. Ce moyen de transport vous fournit un accompagnement privilégié à l'intérieur des centres hospitaliers et par le fait même, vous évitez les délais d'attente pour votre retour.

### **Usager non autonome :**

L'Hôpital Marie-Clara utilise les services de transport adapté pour l'usager non autonome qui a des rendez-vous médicaux à d'autres centres hospitaliers.

Lors de ces rendez-vous, il est essentiel, selon les exigences des autres centres hospitaliers, qu'un proche vous accompagne pour vous aider à vous déplacer en fauteuil roulant à l'intérieur de ces centres.

Après votre rendez-vous, vous ou votre accompagnateur devez aviser immédiatement par téléphone notre service de transport au (514) 321-8800 poste 310, afin que le transporteur aille vous chercher dans les plus brefs délais.

## ***Vêtements recommandés pour votre séjour***

**La nuit** : robe de chambre, pantoufles à semelles anti-dérapantes, chemise de nuit, pyjama.



**Le jour** : compte tenu que nous favorisons votre retour à l'autonomie, nous vous demandons de porter des vêtements de ville qui sont d'abord confortables et facilitent vos exercices. N'oubliez pas de prévoir des souliers antidérapants, également confortables et sécuritaires.

## **Visiteurs**

Les parents et les amis sont une source de réconfort et un soutien moral pour vous. Ils vous encouragent dans la poursuite de vos traitements. Nous les prions, cependant, de se conformer aux recommandations suivantes :

- Aux entrées de l'hôpital, les visiteurs et usagers sont incités à se laver les mains à l'arrivée comme au départ.
- Les visiteurs ne sont pas autorisés à assister aux traitements de réadaptation. En aucun cas la présence de visiteurs ne doit vous empêcher de recevoir un traitement, ce qui nuirait à votre progression vers un mieux-être. Vos visiteurs devraient s'enquérir de vos heures de traitements avant de venir vous visiter.
- Comme l'espace des chambres est restreint, nous vous invitons, vous et vos visiteurs, à vous déplacer vers les salons situés sur votre étage. Ainsi, le respect du confort, du repos et de l'intimité du compagnon de chambre sera assuré
- Pour des raisons d'hygiène et de salubrité, nous demandons aux visiteurs de ne pas s'asseoir sur les lits et de quitter la chambre pour quelques instants lorsque vient le moment d'y faire l'entretien ménager.
- Les visiteurs sont invités à prendre leur repas à la cafétéria située au rez-de-chaussée, près de l'entrée des ambulanciers. Vous pouvez consulter l'horaire affiché à l'entrée de la cafétéria. De plus, des distributrices automatiques sont à votre disposition ainsi que deux fours à micro-ondes à proximité.
- Après les heures de visites réglementaires, les visiteurs sont priés de ne pas s'attarder dans les chambres et les salons.

# Mes références personnelles



Numéro de la chambre : \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Nom du médecin : \_\_\_\_\_

Notes : \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Index téléphonique

AUMÔNIER	316
ADMISSION	385
ARCHIVES	382
BÉNÉVOLES	338
BOUTIQUE FANTASIA	339
DIRECTION GÉNÉRALE	303
DIÉTÉTISTE	401
FONDATION	305
HÔPITEL	435
RENSEIGNEMENTS	0
PASTORALE	349
PERCEPTION	306
PLAINTES	398
SALON DE COIFFURE	470
SECRÉTARIAT DES MÉDECINS	308

# Hôpital Marie-Clarac



## Hôpital Marie-Clarac

3530, boulevard Guin Est  
Montréal-Nord, Québec H1H 1B7

**514 321-8800**