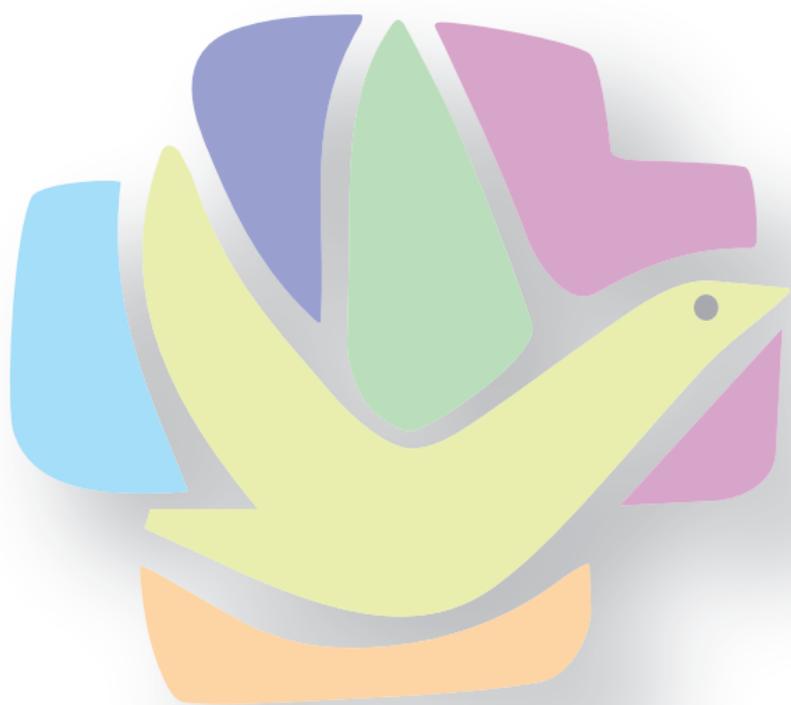


Guide d'accueil de l'utilisateur



Hôpital
Marie-Clarac

DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE



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 2018

Bienvenue

Madame, Monsieur,

La direction et tout le personnel de l'Hôpital Marie-Clarac vous souhaite la plus cordiale bienvenue. L'usager et ses proches étant au centre de nos préoccupations, nous travaillons ensemble à vous offrir des services d'excellente qualité dans un environnement sécuritaire empreint d'humanisme et de compassion.

Notre approche de soins centrés sur l'usager et ses proches favorise la collaboration de tous et encourage l'usager à participer aux décisions le concernant ainsi qu'à participer activement à son plan de soins lui permettant d'atteindre une autonomie et de reprendre en tout ou en partie, ses activités habituelles.

De plus, au sein de notre pavillon "Oasis de Paix", notre belle et grande mission consiste à accompagner l'usager tout au long de son séjour; l'aider à faire le passage de cette vie à la vraie vie dans la sérénité et dans la dignité.

Pour vous aider à passer un bon séjour parmi nous, nous vous invitons à lire attentivement et à consulter au besoin ce guide d'accueil qui vous informe sur la mission, les services offerts et divers renseignements. Vous y trouverez aussi certaines procédures et réglementations utiles durant votre hospitalisation.

Que votre séjour soit des plus bénéfiques.

Sœur Martine Côté
Directrice générale



Table des matières

LA MISSION	5
LA FONDATION DE L'HÔPITAL MARIE-CLARAC	6
LA PASTORALE	7
BÉNÉVOLAT	7
• Service de la pastorale (liturgie)	
• Service au comptoir (boutique cadeaux Fantasia)	
• Services aux usagers et leurs familles (visites, écoute)	
• Service du comité des usagers	
ADMISSION DES NOUVEAUX USAGERS ET FRAIS POUR CHAMBRE	8
SOINS ET SERVICES	11
VISITES MÉDICALES, CONGÉ MÉDICAL TEMPORAIRE ET CONGÉ DÉFINITIF.....	11
SERVICE PHARMACEUTIQUE	12
SOINS INFIRMIERS	13
SERVICE DE RÉADAPTATION	13
SOINS PALLIATIFS	14
SERVICE DES ARCHIVES.....	14
SERVICE DE NUTRITION CLINIQUE	14
SERVICE ALIMENTAIRE	14
RÉGLEMENTATION	14
• Traitement des plaintes	
• Armes et objets dangereux	
• Substances interdites	
• Usage du tabac	
• Endroits interdits aux fumeurs	
• Endroits permis aux fumeurs	
RENSEIGNEMENTS DIVERS	16
• Fauteuils roulants, marchettes et cannes	
• Argent personnel et bijoux	
• Buanderie	
• Chambre	
• Guichet automatique	
• Effets personnels requis durant votre séjour	
• Heures de visites	
• Prévention des infections	
• Double identification	
• Prévention de plaies	
• Prévention des chutes	
• Salon de coiffure	
• Sécurité incendie	
• Stationnement	
• Téléphone	
• Service WI-FI	
• Téléviseurs et radios	
• Chandelles et pièces pyrotechniques	
• Terrasses	
• Transport	
• Vêtements recommandés pour votre séjour	
• Visiteurs	
INDEX TÉLÉPHONIQUE	24

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 services d'excellente qualité en matière de réadaptation à toute personne requérant des soins dans les programmes de réadaptation fonctionnelle intensive, du post aigu ainsi qu'en fin de vie.

Offrir un environnement sécuritaire empreint d'humanisme et de compassion ayant à cœur d'assurer à chaque usager et ses proches, le droit au respect de leur dignité, leur autonomie et leurs besoins physiques, psychologiques et spirituels.

Favoriser une approche de partenariat de l'usager et ses proches en les encourageant et en les soutenant à participer aux soins et à la prise de décision les concernant tout en intégrant leur collaboration dans les décisions de l'établissement.

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 le Ministère de la santé et des services sociaux de Montréal ainsi que par le soutien de la Fondation Hôpital Marie-Clarac.

L'Hôpital a aussi une entente avec l'Université de Montréal en vue de rendre accessible la formation médicale en soins palliatifs et en gériatrie aux étudiants et aux résidents en médecine.

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.

De sa création jusqu'à ce jour, elle a soutenu l'hôpital dans la poursuite de sa mission en finançant une majeure partie des équipements tels que les lits électriques, des bains thérapeutiques, une salle de radiologie, des salles de physiothérapie et un appareil PACMed pour ensacher les médicaments.

Entre 2011 et 2015, la direction de l'hôpital entreprend la construction du Pavillon Mère-Anselme Marie, et pour soutenir ce grand projet, la Fondation lance alors sa première campagne majeure de financement dont l'objectif est de 35M\$. Ainsi, en novembre 2014, le nouveau Pavillon ouvre ses portes, dédiant une grande partie de ses activités à l'accompagnement de personnes en fin de vie et de leurs proches.

Aujourd'hui, la Fondation est prête à relever tous les défis pour faire en sorte que l'Hôpital Marie-Clarac continue de proposer des soins de grande qualité tout en offrant, aux usagers comme à leurs proches, un accompagnement attentionné et un cadre serein.

Sachez qu'en soutenant la Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac, vous veillerez ainsi à la pérennisation de ce fantastique établissement, mis sur pied par les Sœurs de Charité de Sainte-Marie pour servir nos concitoyens depuis plus de 50 ans déjà.

Au nom de tous ceux et celles qui bénéficieront de votre générosité, nous vous remercions de votre appui.

La dignité. la sérénité. nos priorités!

3530, boulevard Gouin Est
Montréal-Nord, (Québec) H1H 1B7
514-321-8800, poste 305
info@fondationmarieclarac.org
www.fondationmarieclarac.org



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-agent spirituel et la présence de religieuses auprès des usagers et des membres du personnel. Son service pastoral a deux volets :

- premièrement : la rencontre des usagers 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).

La Chapelle est ouverte en tout temps et la messe y est célébrée quotidiennement :

lundi au vendredi :	6 h 50 et 18 h 30
exception le samedi :	8 h
dimanche :	10 h

Récitation du chapelet à la chapelle avec la communauté des religieuses, du lundi au vendredi 17 h 50.

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 aux religieuses, 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 cadeaux 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'agrémenter le séjour des usagers à l'hôpital.

Services aux usagers et leurs familles (visites, écoute)

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

Services du comité des usagers

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Le comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement. Les quatre fonctions légales du comité des usagers sont :

- renseigner les usagers sur leurs droits et leur obligations;
- promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus;
- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers et les droits d'un usager à sa demande;
- accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris porter plainte.

Admission des nouveaux usagers

Procédures à l'arrivée

En réadaptation :

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, vous devrez présenter votre carte d'assurance personnelle si vous bénéficiez d'une assurance telle : La Croix Bleue, SSQ, Médic-Construction, etc.

Si vous êtes touristes, vous devez posséder une assurance, sinon vous devrez payer votre séjour.

Nous vous encourageons à planifier votre retour à domicile dès votre

arrivée. Vous devez vous assurer qu'un membre de votre famille ou un proche sera disponible pour vous raccompagner à la maison et de communiquer le nom de cette personne à votre infirmière.

En soins palliatifs :

Vous serez admis directement à l'unité "**Oasis de Paix**".

Choix de chambre et modalités de paiement

En réadaptation :

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 ne dispose que de 15 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 cet employé qui s'occupe de la facturation 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 319)

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 inconvéniens 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.

En soins palliatifs :

L'unité "**Oasis de Paix**" dispose de chambres privées et semi-privées, sans frais pour l'utilisateur.

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	Infirmières auxiliaires
Infirmières	Pharmacien
Infirmières de liaison	Travailleurs sociaux
Préposés	Neuropsychologue
Physiothérapeutes	
Ergothérapeutes	
Psychologues	
Nutritionnistes	

Nous collaborons avec plusieurs maisons d'enseignement, alors il est possible que vous receviez vos soins et services de la part d'externes en médecine ou de stagiaires professionnels ou techniques.

Visites médicales, congé médical temporaire et congé définitif

Après évaluation de votre état de santé, votre médecin déterminera le rythme des visites, selon vos besoins. Si vous souhaitez voir votre médecin, vous pouvez toujours l'indiquer à l'infirmière.

Votre médecin traitant décidera de la date de votre congé médical. Notez bien que la date du congé médical peut être différente de celle de la fin du traitement dans une discipline de réadaptation.

Lorsque vous quitterez l'hôpital, l'infirmière vous remettra les ordonnances médicales. **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.**

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 habituellement le vendredi à 16h30, se terminent le dimanche à 21h 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. Si vous avez besoin d'un fauteuil roulant lors de ce congé, les modalités sont indiquées à la page 15.

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.

Les congés définitifs de l'hôpital ont lieu habituellement du lundi au vendredi, sauf exception samedi ou dimanche. **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.

L'infirmière au bureau d'admission pourra faire une relance téléphonique quelque temps après votre congé, pour vérifier le suivi.

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.

Pour apprendre à connaître vos médicaments et prévenir de fâcheux incidents, sachez que l'infirmière ne peut laisser vos médicaments au chevet, nous vous demandons donc de prendre toujours vos médicaments en présence de l'infirmière.

À votre arrivée à l'hôpital, vous ne pouvez plus prendre les médicaments que vous aviez à domicile. Nous vous demandons de les remettre à l'infirmière et ils vous seront rendus au congé.

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 de médicaments 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-Clarac **seront renouvelés par votre médecin de famille.**

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 et vos proches, 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.

Service de réadaptation

Le personnel de la réadaptation s'assure de développer et maximiser le potentiel de l'usager dans toutes les sphères de la vie quotidienne en favorisant ainsi l'acquisition pour l'usager d'une meilleure qualité de vie. Ces professionnels sont : les ergothérapeutes, les physiothérapeutes, les psychologues, la neuropsychologue et les travailleurs sociaux.

Soins palliatifs

Depuis novembre 2014, l'Hôpital Marie-Clarac dispose d'une unité de soins palliatifs nommée "**Oasis de Paix**". En vue de se conformer à la Loi sur les soins de fin de vie, quatre types de soins peuvent être offerts. Pour plus de renseignements, nous vous invitons à prendre connaissance du dépliant explicatif à cet effet.

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 à tout autre professionnel de la santé.

Service de nutrition clinique

L'équipe de nutrition vous propose des repas sains, équilibrés et sécuritaires. La technicienne vous visitera à chaque semaine pour ajuster le menu selon vos préférences.



Si nécessaire, la nutritionniste mettra en place un traitement nutritionnel, adapté à votre condition médicale.

Service alimentaire

Un menu varié et équilibré pouvant répondre au goût de différentes clientèles est préparé par le service alimentaire suivant un cycle de 3 semaines. Pour les usagers, les repas sont servis à compter de 8h00 pour le déjeuner, de 11h30 pour le dîner et de 16h30 pour le souper.

La politique alimentaire mise de l'avant par le ministère de la Santé et des Services sociaux limite l'utilisation du sel, entre autres.

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 coeur 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 et/ou le chef de service concerné. 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.

S'il s'agit d'une plainte à l'égard d'un médecin, elle sera référée au médecin examinateur.

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

Vous pouvez également nous faire part de votre satisfaction, soit en adressant vos commentaires et suggestions à votre équipe de soins, à la direction générale, au comité des usagers ou en complétant notre sondage "expérience-patient" (Questionnaire de satisfaction pour l'utilisateur et ses proches) de façon anonyme et confidentielle.

Armes et objets dangereux

La possession d'armes blanches, d'armes à feu et d'objets dangereux sont strictement interdits à l'intérieur de l'établissement et sur le site de l'hôpital.

Substances interdites

La possession, le commerce, l'échange et la consommation de drogue (cannabis, marijuana et autres) ainsi que l'alcool sont interdits sur le site et dans les locaux de l'hôpital. La cigarette fait l'objet de conditions d'utilisation particulière.

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).

L'usage de la cigarette électronique est interdit.



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);
- le stationnement intérieur.

Endroits permis aux fumeurs

Il est permis aux fumeurs d'aller à l'extérieur, du côté de l'avenue des Laurentides (près de la cafétéria), **sauf entre 21h et 5h30 où les portes sont fermées**, durant ces heures les fumeurs doivent aller à l'entrée principale sur le trottoir municipale en dehors des périmètres de protection de 9 mètres établis (ligne bleue au sol).

Renseignements divers

Fauteuils roulants, marchettes et cannes

Ces accessoires peuvent vous être prêtés selon les besoins identifiés par les professionnels de la réadaptation. Ils seront retirés au moment jugé opportun par ces mêmes professionnels. Des fauteuils roulants de courtoisie sont disponibles sur chaque unité.

À noter qu'aucun triporteur ni quadriporteur n'est autorisé à l'intérieur de l'établissement et sur le site de l'hôpital.

Pour les sorties de fin de semaine et les sorties personnelles, 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 vous pouvez vous adresser à l'agent de sécurité.

Un autre moyen pour sécuriser vos biens est de toujours les conserver sous

clé dans un des tiroirs qui vous sont alloués. 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 interdits.

Buanderie

Des laveuses et sécheuses sont mises à votre disposition dans une pièce adjacente aux salons des unités 1C, 2C et au 2A et 3A de l'unité des soins palliatifs. Des frais sont exigés pour l'utilisation de ces appareils. Une distributrice à savon est également disponible dans ces pièces. 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.

Guichet automatique

Un guichet automatique est disponible à l'entrée principale de l'hôpital face aux ascenseurs #5 et #6. Des frais de transaction sont exigés.

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, contenant pour prothèses dentaires, étui à lunettes, sont des effets personnels que vous devez apporter, selon vos besoins, pour votre séjour à l'hôpital. **S.V.P. ne pas utiliser de poudre de talc, car elle constitue un risque de chute.**

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

Pour les membres de votre famille, les visites peuvent être permises en tout temps selon certaines conditions à valider auprès de votre infirmière.

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. Les enfants sont admis, mais ils doivent être accompagnés d'un adulte et ne peuvent se promener seuls à l'extérieur des chambres. Les visites sont permises en tout temps à l'unité des soins palliatifs.

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.

Double identification

Avant chaque soin ou service, le personnel doit s'assurer que le bon soin soit donné à la bonne personne. Pour ce faire, nous vous demanderons votre nom, prénom et votre date de naissance et nous validerons ces informations à l'aide de votre bracelet d'identification.

Prévention des plaies

Afin de prévenir les risques de développer une plaie de pression, une évaluation de votre peau sera faite lors de votre hospitalisation et des consignes vous seront données afin de réduire ces risques.

Prévention des chutes

Les symptômes liés à la maladie, les suites d'une intervention chirurgicale ou la prise d'un médicament peuvent augmenter votre risque de faire une chute. Le personnel soignant évaluera avec vous votre risque de tomber et

déterminera les mesures de prévention à mettre en place, s'il y a lieu. Celles-ci seront ensuite transmises à l'ensemble des intervenants. Dès votre arrivée à l'unité des soins, un membre de l'équipe de soins fera avec vous le tour de votre chambre et vous montrera comment utiliser votre cloche d'appel. Il est important de nous dire si vous avez fait une chute dans le passé.

Pour aider les membres du personnel soignant à minimiser votre risque de chute, il est important de respecter les consignes suivantes :

- demandez de l'aide pour aller au lit ou pour en sortir et pour utiliser les toilettes si vous vous sentez incapable;
- assurez-vous que votre cloche d'appel est facile à atteindre;
- portez des pantoufles antidérapantes;
- n'encombrez pas le tour de votre lit avec vos effets personnels;
- portez vos lunettes lorsque vous ne dormez pas;
- respectez les consignes émises par votre équipe de soins.

Salon de coiffure

Le salon de coiffure est situé au sous-sol, près de l'ascenseur # 2. Le salon est opéré de façon indépendante de l'établissement. Le salon n'opère que sur rendez-vous. 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.



Sécurité incendie

L'hôpital est un lieu sécuritaire équipé d'un système moderne de détection d'incendie qui est sous une surveillance constante. Aussi, tout l'hôpital est équipé de gicleurs. Une brigade se mobilise à l'annonce du code Rouge.

Que faire en cas d'incendie (code Rouge) :

- donnez l'alarme en informant le personnel ou en composant le poste 5555, ou en activant un avertisseur manuel d'incendie situé près des puits d'escalier;
- attendez les directives d'évacuation (code Vert) et l'accompagnement effectué par le personnel;
- empruntez les escaliers;
- si la fumée est dense dans les corridors, pour plus de sécurité, veuillez attendre dans votre chambre les consignes du personnel.

Stationnement

Un stationnement intérieur payant est accessible par le boul. Gouin. Les stationnements de la rue des Laurentides sont réservés aux employés exclusivement.

Celui à l'entrée principale de l'Hôpital sur Gouin est réservé aux personnes autorisées et pour des périodes de 15 minutes uniquement.

Téléphone

Un appareil téléphonique est disponible gratuitement dans chaque chambre. Si pour une raison spécifique, vous avez un téléphone adapté à vos besoins, vous pouvez l'apporter à l'hôpital en le mentionnant à l'unité de soins pour qu'une infirmière le note à votre dossier.

Veuillez aviser vos parents et amis de votre numéro de chambre et leur rappeler que vous êtes inscrit sous votre nom de famille à la naissance.

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

Pour vous joindre directement, vos parents et amis devront composer le numéro général de l'hôpital, soit le 514 321-8800, suivi du 8, du numéro de chambre et du numéro de lit.

Sachez qu'entre 21h et 8h, vous ne pouvez pas recevoir d'appels provenant de l'extérieur. Durant cette période, les appels sont dirigés automatiquement vers l'agent de sécurité.

L'usage du téléphone cellulaire personnel est permis sauf dans le secteur de la réadaptation.

Service WI-FI

Un service d'accès internet WI-FI est disponible gratuitement dans tout l'établissement. Voir la téléphoniste à l'accueil pour les conditions d'utilisation.



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.



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.

Chandelles et pièces pyrotechniques

Pour éviter tout stress et inconfort aux usagers, il est strictement interdit d'utiliser toutes flammes vives telles qu'une chandelle, une pièce pyrotechnique, un réchaud ou tout autre instrument à flammes.

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.

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 #310 ou votre transporteur, afin que celui-ci aille vous chercher dans les plus brefs délais.

Vêtements recommandés pour votre séjour

La nuit : robe de chambre, pantoufles à semelles antidérapantes, 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 ou pantoufles antidérapants, également confortables et sécuritaires.

Visiteurs

Il est important de faire une distinction entre la notion de "famille" et de "visiteur"

Les familles sont respectées et considérées comme des membres essentiels de l'équipe de soins. Les visiteurs sont des personnes invitées par l'usager et sa famille.

Les membres de la famille désignés par l'usager sont ceux qui offrent le principal soutien physique, psychologique, émotionnel et assurent leur bien-être. 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.
- Dépendamment des situations, un membre de votre famille pourrait assister à votre traitement avec approbation de votre thérapeute.
- **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. 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.

Index téléphonique



AUMÔNIER	316
ADMISSION	385
ARCHIVES	382
BÉNÉVOLES	338
BOUTIQUE CADEAUX FANTASIA.....	339
COMITÉ DES USAGERS.....	349
DIRECTION GÉNÉRALE.....	303
NUTRITION	402
FONDATION	305
HÔPITEL	435
RENSEIGNEMENTS	0
PASTORALE.....	316
PERCEPTION	319
PLAINTES	398
SALON DE COIFFURE	470
SECRÉTARIAT DES MÉDECINS	308



Hôpital
Marie-Clarac

DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE

**3530, boulevard Gouin Est
Montréal (Québec) H1H 1B7
Téléphone : 514 321-8800
hopitalmarie-clarac.qc.ca**