Hôpital
Marie-Clarac
DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE

Guide d'accueil de l'usager

en réadaptation

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 : avril 2023

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 Mère Anselme-Marie à l'unité des soins palliatifs "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 règlementations utiles durant votre hospitalisation.

Que votre séjour soit des plus bénéfiques.

Sr Martine Côté

Sœur Martine Côté
Directrice générale

Table des matières

Historique 5

Mission 5

Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac 6

Pastorale 7

Bénévolat 8

- Service de la pastorale (liturgie) 8
- Service au comptoir (boutique cadeaux Fantasia) 8
- Services aux usagers et leurs familles (visites, écoute) 8
- Service du comité des usagers 8

Admission des nouveaux usagers 9

- Procédures à l'arrivée 9
- Choix de chambre et modalités de paiement 9
- Frais selon le choix du type de chambre 9

Soins et services 11

Visites médicales, congé médical temporaire et congé définitif 12

Services pharmaceutiques 14

- Médicaments 14

Soins infirmiers 15

Services de réadaptation 15

Soins palliatifs 15

Service des archives 15

Service de nutrition clinique 15

Service alimentaire 16

Réglementation 16
- Traitement des plaintes 16
- Évaluation de la satisfaction 17
- Civilité et prévention du harcèlement 17
- Armes et objets dangereux 18
- Substances interdites 18
- Usage du tabac et de la cigarette électronique 18
- Endroits permis pour l'usage du tabac et de la cigarette électronique 18
- Photos et vidéos 18

Renseignements divers 19
- Fauteuils roulants, marchettes et cannes 19
- Argent personnel, bijoux et cartes de crédit 19
- Buanderie 20
- Chambre 20
- Guichet automatique 20
- Effets personnels requis durant votre séjour 20
- Heures de visites 21
- Prévention des infections 21
- Double identification 21
- Prévention de plaies 21
- Prévention des chutes 21
- Salon de coiffure 22
- Sécurité incendie 22
- Stationnement 23
- Téléphone 23
- Service WI-FI 23
- Téléviseurs et radios 24
- Chandelles et pièces pyrotechniques 25
- Terrasses 25
- Transport 25
- Vêtements recommandés pour votre séjour 26
- Visiteurs 26

Index téléphonique 28

Historique

Fondé en septembre 1065 par Les Sœurs de Charité de Sainte-Marie, l'Hôpital Marie-Clarac, établissement privé conventionné, possède un statut de « Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés ». Il œuvre depuis plus de 50 ans, auprès d'une clientèle de réadaptation (réadaptation fonctionnelle intensive (RFI) et postaigu tout en s'adaptant aux nouveaux besoins d'un réseau de la santé et des services sociaux en continuelle évolution. C'est pourquoi il offre, depuis 2014, un programme de soins palliatifs dans des locaux adaptés aux besoins de cette clientèle. Il a toujours maintenu et développé, de façon optimale, l'accessibilité, l'efficience et la qualité des services offerts.

Mission

La définition de l'hôpital se définit comme suit :

En réadaptation et en soins palliatifs, offrir des soins et des services spécialisés de qualité, centrés sur la personne et ses proches, en collaboration avec nos partenaires.

Nous voulons 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.

Nous favorisons une approche de partenariat avec l'usager et ses proches en les encourageant et en les soutenant à participer aux soins et à la prise de décision les concernant.

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 pour mission de contribuer au mieux-être des usagers par l'achat d'équipements et le financement de projets novateurs. Elle outille le personnel afin qu'il puisse se consacrer à ce qui compte le plus : les usagers.

Depuis sa création en 1996, la Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac a favorisé le maintien de l'excellence des services offerts aux usagers en réadaptation et en soins palliatifs. Elle a financé l'implantation d'une salle de radiologie et de salles de physiothérapie. La Fondation a aussi permis l'achat d'un appareil PACMed pour ensacher les médicaments, de cabinets informatisés munis de tiroirs sécurisés pour leur distribution ainsi que des prescripteurs et formulaires d'administration des médicaments électroniques. Il s'agit d'outils précieux pour accroître la sécurité tout en diminuant les risques d'erreur associés à la distribution de la médication.

La Fondation a orchestré une campagne de financement majeure pour la construction du pavillon Mère Anselme-Marie qui abrite le plus important centre de soins palliatifs au Québec, avec ses 36 lits. Les personnes en fin de vie et leurs proches y reçoivent un accompagnement attentionné dans un cadre serein.

La Fondation offre même de la massothérapie aux usagers en fin de vie afin de leur procurer un peu de douceur.

Plus récemment, les fonds amassés ont permis d'acheter des téléviseurs pour chaque lit et d'offrir l'accès à la télévision gratuitement à tous les usagers. Ce divertissement favorise notamment le maintien des fonctions cognitives, ce qui peut prévenir la confusion.

À ce jour, la Fondation a remis près de 30 millions de dollars à l'Hôpital Marie-Clarac, grâce à l'appui de ses généreux donateurs.

En soutenant la Fondation, vous veillez à la pérennité de l'Hôpital Marie-Clarac, fondé en 1965 par les Sœurs de Charité de Sainte-Marie et contribuez au mieux-être de milliers d'usagers. Merci de votre générosité.

La dignité, la sérénité, nos priorités !

3530, boulevard Gouin Est, Montréal-Nord, (Québec) H1H 1B7
514-321-8800, poste 2305
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 internant en soins spirituel, d'un prêtre et 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 :

- mardi et jeudi à 18 h 30
- dimanche à 10 h

Récitation du chapelet à la chapelle avec la communauté des religieuses, le lundi, mercredi et vendredi 18 h 20

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

Si vous désirez participer à la célébration et avez besoin d'assistance, 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.

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 leurs 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

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

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.

Choix de chambre et modalités de paiement

Chambres mixtes

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

- Si vous demandez une chambre 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**.
- 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**.

- 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.**

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.

Veuillez noter que l'horaire du bureau des admissions est :
du lundi au vendredi de 7 h 30 à 15 h 30 (poste 2385)

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 2319)

(1)Article13: « Lorsque l'état d'une personne ayant demandé son admissiondans 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. »

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.

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
Infirmières de liaison
Préposés
Physiothérapeutes
Ergothérapeutes
Psychologues
Infirmières auxiliaires
Pharmaciens
Travailleurs sociaux
Neuropsychologue
Intervenant en soins spirituels
Techniciennes en diététique
Nutritionnistes

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

Visites médicales, congé médical temporaire et congé définitif

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.

Après évaluation de votre état de santé, votre médecin déterminera la fréquence 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 en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire. 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 de départ. **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.**

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 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. Si vous avez besoin d'un fauteuil roulant lors de ce congé, veuillez consulter les modalités dans la section « renseignements divers » du présent guide.

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.

Services de réadaptation

Le personnel de la réadaptation s'assure de développer et maximiser le potentiel de l'usager dans le but d'un retour sécuritaire dans son milieu de vie.

Soins palliatifs

Depuis novembre 2014, l'Hôpital Marie-Clarac dispose d'une unité de soins palliatifs nommée « ***Oasis de Paix*** ».

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 8 h 00 pour le déjeuner, de 11 h 30 pour le dîner et de 16 h 30 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.

HORAIRE DE LA CAFÉTÉRIA :
Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 19 h
Du samedi au dimanche de 9 h à 19 h
Fermée tous les jours entre 13 h 15 et 14 h 30

Seul le paiement électronique est accepté.

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 prévoit que vous pouvez déposer une plainte ou signaler une situation de maltraitance auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Pour ce faire, vous pouvez rejoindre le **Commissariat aux plaintes et à la qualité des services aux coordonnées suivantes** :

Hôpital Fleury
2180, rue Fleury Est, 5e étage
Montréal (Québec) H2B 1K3
Téléphone : 514-384-2000, poste 3316
Télécopieur : 514-383-5064
Courriel : commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

Si vous déposez une plainte, un examen complet de votre plainte sera effectué par le commissaire à la qualité des services du CIUSSS du Nord-de-l'ile-de-Montréal, vous serez informé des étapes d'examen de la plainte et de ses conclusions dans un délai de 45 jours. 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 du CIUSSS du Nord-de-l'ile-de-Montréal.

Toutes les informations fournies demeurent confidentielles.

Évaluation de la satisfaction

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'usager et ses proches) de façon anonyme et confidentielle.

Une version papier et électronique sont disponibles.

Civilité et prévention du harcèlement

L'organisation est munie d'une politique sur la promotion de la civilité et prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

Conformément aux valeurs qui font partie intégrante de sa philosophie de gestion, l'Hôpital Marie-Clarac n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations d'incivilité, de harcèlement et de violence. L'établissement se réserve le droit d'intervenir en tout temps, qu'il y ait une plainte, absence de plainte ou retrait de plainte, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de la politique.

L'Hôpital Marie-Clarac s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission à adapter des comportements empreints de civilité.

La politique s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'Hôpital Marie-Clarac, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex.: usagers, familles, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires). Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels de travail.

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 et autres) ainsi que l'alcool sont interdits sur le site et dans les locaux de l'hôpital.

Usage du tabac et de la cigarette électronique

Étant donné l'effet néfaste de l'usage du tabac et de la cigarette électronique 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.

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

Endroits permis pour l'usage du tabac et de la cigarette électronique

L'usage du tabac et de la cigarette électronique sont permis à l'extérieur (en dehors des périmètres de protection de 9 mètres), du côté de l'avenue des Laurentides (près de la cafétéria), **sauf entre 21 h et 5 h 30 où les portes sont verrouillées**. Durant ces heures les fumeurs et vapoteurs doivent sortir par l'entrée principale et se rendre sur le trottoir municipal.

Photos et vidéos

Il est formellement interdit, tant pour les usagers que leur famille, de prendre des photos ou des vidéos avec leur cellulaire ou tout autre appareil de communication ou d'enregistrer des conversations à l'insu des personnes présentes, et ce, en tout temps et en tout lieu.

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, bijoux et cartes de crédit

Pour des fins de sécurité, vous êtes priés de ne pas conserver d'importantes sommes d'argent, cartes de crédit, 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 au salon 1C. 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.

Toute nourriture contenue dans les chambres doit être conservée dans des contenants hermétiques.

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. Seul le paiement par carte de débit est accepté.

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.

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 2470. 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 entre 6 h et 21 h. 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 3 et du numéro de chambre.

Sachez qu'entre 21 h et 8 h, 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.

Téléviseurs et radios

Pour votre divertissement, depuis le 1er mars 2022, tous les usagers de l'Hôpital Marie-Clarac ont accès au service de télévision gratuitement grâce au soutien financier de la Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac.

- **Votre appareil doit demeurer fermé durant la sieste (12 h 30 à 13 h30) et le soir après 22 h.**
- **Il est recommandé d'utiliser des écouteurs afin de ne pas nuire à la quiétude des autres usagers.**

Voici les chaînes HD disponibles :

1 **Hôpital Marie Clarac (chaîne maison)**

2 TVA

3 HD

4 TV5 HD

5 RDI HD

6 noovo

7 ICI TÉLÉ

8 LCN

9 HiSToRiA HD

10 canal vie HD

11 évasion

12 *prise 2 HD

13 RDS

14 Météo Média

15 Global HDTV

16 CBC HD

17 CTV HD

18 Citytv HD

19 CNN HD HIGH DEFINITION

20 Discovery HD

21 Rai Italia

22 aptn HD

23 AMI tv

24 cpac

25 cpac jour.nuit.télé.politique.

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

Chandelles et pièces pyrotechniques

Par mesure de sécurité, il est strictement interdit d'utiliser toutes flammes vives telle qu'une chandelle, un feu de bengale 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-Clarac 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 la personne responsable du service de transport au 514-321-8800 #2310 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 ou dans certaines circonstances le port de jaquette serait à prioriser.

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 proche aidant » et de « visiteur ».

Les familles et les proches aidants sont considérés comme des membres essentiels de l'équipe de soins. Cependant, les visiteurs sont des personnes invitées par l'usager et sa famille.

Les membres de la famille et des proches aidants 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.

Tous sont invités à se conformer aux recommandations suivantes :

- Suivre les mesures sanitaires en vigueur dans l'hôpital.
- 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

Prêtre	2324
Admission	2385
Archives	2382
Bénévoles	2501
Boutique cadeaux Fantasia	2339
Comité des usagers	2349
Direction générale	2303
Nutrition	2402
Fondation	2305
Intervenant en soins spirituels	2324
Réception	0
Pastorale	2503
Perception	2319
Plaintes	514-384-2000 #3316
Salon de coiffure	2470
Secrétariat des médecins	2308
Sécurité	2440
TV	2222

Hôpital
Marie-Clarac
DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE

3530, boulevard Gouin Est
Montréal (Québec) H1H 1B7
514 321-8800

Révisé : avril 2023