



Au cœur *de vos* besoins!



Guide d'accueil de l'utilisateur 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 : octobre 2024

Nous sommes heureux de vous accueillir à l'Hôpital Marie-Clarac, un établissement dédié à la réadaptation et au bien-être de ses patients.

Pour vous garantir un séjour agréable, nous souhaitons vous fournir quelques informations essentielles qui vous permettront de mieux comprendre notre établissement et notre approche pendant votre séjour.

Définition de l'hôpital de réadaptation :

L'Hôpital Marie-Clarac n'est pas un établissement de soins aigus. Il est important de noter qu'après votre séjour dans un hôpital de soins aigus, les services médicaux sont donc rééquilibrés. Les soins n'auront pas la même intensité. Par exemple, les visites des professionnels spécialisés, les prises de sang ou des envois aux laboratoire peuvent diminuer.

Statut privé conventionné :

En tant qu'hôpital privé conventionné, les soins et services que vous recevez sont gratuits. Un établissement privé conventionné est une organisation qui fonctionne indépendamment du réseau de la santé mais qui travaille en collaboration avec un centre intégré de santé et de services sociaux. Toutefois, si vous avez besoin de ressources publiques, sachez que nous ne contrôlons pas l'accès. Ex, vous pourriez être transféré si votre état de santé se détériore et devoir faire un court séjour en centre hospitalier.

Qu'est ce qu'un hôpital de réadaptation?

Que veut dire les termes « privé conventionné »?

Quelle est
notre vision
sur la
collaboration
et le respect?

Quelles sont
les limites de
ma prise en
charge ?

Quelles sont
les attentes
quant à ma
participation ?

Quand
devrais-je
quitter ?

Tolérance zéro à toute forme de violence :

Nous tenons à rappeler que toute forme de violence physique ou verbale, de manque de civilité ou de respect envers nos employés ou entre les patients n'est pas tolérée. Les comportements abusifs, ainsi que le racisme, l'homophobie et toute forme d'intolérance, sont inacceptables. Nous nous engageons à maintenir un environnement sécuritaire et respectueux pour tous.

Prise en charge des problèmes non reliés :

Les problèmes de santé non liés à votre réadaptation et n'ayant pas d'impact sur celle-ci seront pris en charge par votre médecin de famille après votre séjour parmi nous.

Participation active :

En étant admis à l'Hôpital Marie-Clara pour ma réadaptation, je comprends pleinement l'importance de participer activement aux interventions proposées par les professionnels selon le plan qui sera établi par mon équipe médicale.

Congé et départ de l'hôpital :

Le patient s'est engagé à son arrivée, que s'il ne peut plus participer à sa réadaptation, s'il n'avance plus dans ses objectifs, ou s'il atteint un point où il ne progresse plus, il recevra son congé ou sera placé dans un autre endroit disponible pour son hébergement. Il a aussi été informé que, lorsque sa situation ne demandera plus de soins, et qu'il sera averti de son congé, il devra quitter l'hôpital dans les délais recommandés.

Table des matières

Historique.....	7
Mission	7
Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac	8
Pastorale.....	9
Bénévolat.....	10
• Service de la pastorale (liturgie)	10
• Service au comptoir (boutique cadeaux Fantasia)	10
• Services aux usagers et leurs familles (visites, écoute).....	10
• Service du comité des usagers	10
Admission des nouveaux usagers.....	11
• Procédures à l'arrivée.....	11
Soins et services.....	11
Congé médical temporaire.....	12
Services pharmaceutiques.....	12
• Médicaments.....	12
Service de nutrition clinique	13
Soins infirmiers	13
Services de réadaptation.....	13
Soins palliatifs	14
Service des archives.....	14
Service alimentaire	14

Réglementation	15
• Traitement des plaintes	15
• Évaluation de la satisfaction.....	16
• Civilité et prévention du harcèlement.....	16
• Armes et objets dangereux	17
• Substances interdites.....	17
• Usage du tabac et de la cigarette électronique.....	17
• Endroits permis pour l'usage du tabac et de la cigarette électronique	17
• Photos et vidéos.....	17
Renseignements divers	18
• Fauteuils roulants, marchettes et cannes.....	18
• Argent personnel, bijoux et cartes de crédit.....	18
• Buanderie	19
• Chambre.....	19
• Guichet automatique.....	19
• Effets personnels requis durant votre séjour.....	20
• Heures de visites	20
• 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	27



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 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.

Sœur Martine Côté

Sœur Martine Côté

Directrice générale

Historique

Fondé en septembre 1965 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 post aigu 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'efficacité et la qualité des services offerts.

Mission

Notre mission 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.

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

Lieux de recueillement

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 :

- 1) la rencontre des usagers et de leurs proches, s'ils le désirent;
- 2) la célébration des sacrements de l'Église
(le Pardon, l'Eucharistie et l'Onction des malades).

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

- Lundi, mercredi et vendredi : 17 h 00
- Mardi et jeudi : 18 h 30
- Dimanche : 10 h 00

De plus, la récitation du chapelet à la chapelle avec la communauté des religieuses est possible.

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.

Il est important de noter que des endroits privés sont accessibles pour vous recueillir selon vos croyances et votre religion.



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.

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.

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	Travailleurs sociaux
Infirmières	Intervenant en soins spirituels
Préposés	Techniciennes en diététique
Physiothérapeutes	Nutritionnistes
Ergothérapeutes	Conseillère clinique
Infirmières auxiliaires	AIC
Psychologue	ICACI
Pharmaciens	

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.



Congé médical temporaire

En raison de son état de santé nécessitant une hospitalisation puisqu'un retour à domicile n'est pas sécuritaire, l'usager en admis en réadaptation ne peut pas obtenir un congé médical temporaire autre que pour un essai de retour à domicile proposé par l'équipe traitante.

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.

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

Service de nutrition clinique

L'équipe de nutrition clinique vous offre des repas sains, équilibrés et sécuritaires.

De plus, selon votre état médical, un plan personnalisé sera mis en place afin de favoriser un état nutritionnel optimal et ainsi maximiser votre réadaptation.

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

Soins infirmiers

Les soins infirmiers qui vous sont dispensés visent à améliorer votre santé. 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

Notre service de réadaptation offre un soutien personnalisé aux individus souhaitant regagner leur autonomie après un accident, une maladie ou une intervention chirurgicale. Notre équipe multidisciplinaire, composée de physiothérapeutes, d'ergothérapeutes, de travailleurs sociaux, d'intervenants spirituels et de psychologues, collabore étroitement avec chaque usager pour élaborer des plans de soins adaptés à leurs besoins. En favorisant la participation active des usagers dans leur parcours, nous les accompagnons à travers des séances de thérapie et des programmes d'exercices, leur permettant ainsi de développer leurs capacités actuelles dans le but d'atteindre un niveau suffisant d'autonomie pour retourner à leur milieu de vie.

Soins palliatifs

Le pavillon Mère Anselme-Marie abrite l'unité de soins palliatifs l'Oasis de Paix qui accueille des personnes en fin de vie. Notre mission est de garantir à chacun un accès à des soins de fin de vie de qualité empreints de bienveillance et de respect. Reconnu comme la plus grande unité de soins palliatifs au Québec avec ses 36 lits, l'Oasis de Paix est bien plus qu'un lieu; c'est un endroit conçu pour permettre à nos patients de recevoir l'aide médicale pour bien vivre leurs derniers moments entourés de leurs proches, dans un climat chaleureux, et avec la dignité qu'ils méritent. Notre objectif est de créer un sanctuaire de confort, de réconfort, de compassion et de soutien, où chaque personne peut trouver la paix et le calme dans cette période délicate de la vie.

Service des archives

Le service des archives est chargé de la conservation et de la gestion des documents et informations de notre institution. Il garantit l'intégrité et l'accessibilité des dossiers importants, en respectant les dernières lois et politiques de confidentialité en vigueur et ainsi valorise le patrimoine institutionnel en préservant la mémoire organisationnelle.

Service alimentaire – cafétéria

La cafétéria de notre hôpital est ouverte aux visiteurs et offre un menu varié sur un cycle de 3 semaines. Les visiteurs sont invités à prendre leur repas à la cafétéria située au rez-de-chaussée. De plus, des distributeurs automatiques sont à votre disposition ainsi que deux fours à micro-ondes à proximité. Des machines à café sont disponibles : à l'entrée de l'hôpital et à la cafétéria.

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.

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.

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'un cadre de référence en éthique pour appuyer les décisions de son personnel, des professionnels et des médecins. Nous avons également une procédure d'examen aux 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, 5^e 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'île-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'île-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).

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 sècheuses 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. 50¢ par brassée et par cycle de séchage – en argent comptant uniquement). Vous pouvez acheter du savon à lessive au magasin situé au 1^{er} étage. 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. Veuillez noter que toutes les transactions faites dans l'hôpital sont par carte de crédit ou de débit. Aucun argent comptant n'est utilisé autre que pour les machines à laver.

Effets personnels requis durant votre séjour

- savon
- mouchoirs de papier
- shampoing
- serviettes sanitaires
- peigne
- culottes d'incontinence
- brosse à cheveux
- contenant pour prothèses dentaires
- pâte dentifrice
- étui à lunettes
- brosse à dents
- produit pour nettoyer les prothèses
- désodorisant
- produit à verres de contact
- nécessaire à rasage

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 primordial 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, SVP 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;
- 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 géré de façon indépendante de l'établissement. Le salon fonctionne 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.

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.

Stationnement

Un stationnement intérieur payant est accessible par le boul. Gouin entre 6 h et 21 h.

Celui à l'entrée principale de l'Hôpital sur Gouin est réservé aux personnes autorisées et pour des périodes de 15 minutes uniquement. Veuillez respecter le temps imparti, car nous effectuons des suivis rigoureux et pourrons remorquer votre véhicule si nécessaire.

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. Simplement vous connecter à HMC-Public et accepter les conditions d'utilisation.

Chaînes de télévision disponibles sur les téléviseurs :

Pour votre divertissement, 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 

3  HD

4  HD

5  RDI HD

6 

7 
ICI TÊLÈ

8 

9  HD

10  HD

11 

12  HD

13 

14 

15 

16 
CBC HD

17 

18 

19 
HIGH DEFINITION

20 

21 

22 

23 

24 

25 
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.

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'utilisateur 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, 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, également confortables et sécuritaires.

Visiteurs

À tous les visiteurs nous demandons :

- De suivre les mesures sanitaires en vigueur dans l'hôpital.
- Se laver les mains à l'arrivée comme au départ.
- 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.



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

Au cœur de vos besoins!





Hôpital
Marie-Clarac

DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE

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