



Au cœur
de vos
besoins!



Guide d'accueil
de l'utilisateur
en soins palliatifs

C2
Intérieur cover blanc



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 : août 2024

Table des matières

Bienvenue	4
Mot d'accueil aux soins palliatifs	5
Informations générales	5
L'oasis de paix est...	7
Informations pour les proches – suite au décès	10
Historique	10
La Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac	11
Lieu de recueillement	12
Le bénévolat à Marie-Clarac	13
• Service de la pastorale (liturgie).....	13
• Service au comptoir (boutique cadeau Fantasia).....	13
• Services aux usagers et leurs familles (visites, écoute).....	13
• Services du comité des usagers.....	13
Visites médicales, congé médical temporaire et congé définitif	14
Services pharmaceutiques	14
• Médicaments.....	14
Service de nutrition clinique	14
Service alimentaire	15
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
• Photos et vidéos.....	17

Renseignements divers	18
• Fauteuils roulants, marchettes et cannes.....	18
• Argent personnel, bijoux et cartes de crédit.....	18
• Buanderie.....	19
• Vigilance dans les chambres.....	19
• Guichet automatique.....	19
• Effets personnels requis durant votre séjour.....	19
Sécurité des soins et services	20
• Prévention des infections.....	20
• Double identification.....	20
• Prévention des plaies.....	20
• Prévention des chutes.....	20
• Salon de coiffure.....	21
• Sécurité incendie.....	21
• Chandelles et pièces pyrotechniques.....	22
• Stationnement.....	22
• Téléphone.....	22
• Service WI-FI.....	23
• Chaînes de télévision disponibles sur les téléviseurs.....	23
Index téléphonique	24



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 et de référence 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

Sœur Martine Côté
Directrice générale

Mot d'accueil aux soins palliatifs

Vous êtes maintenant à l'Oasis de Paix.

Ici, notre priorité absolue est de vous offrir des soins palliatifs de qualité, centrés sur vous et vos proches. Notre objectif principal est de veiller à ce que vous receviez des soins adaptés et personnalisés pour que vous puissiez vivre cette étape finale en toute douceur, confort et dignité. Prendre soin de vous à ce stade implique une collaboration étroite entre nos différents professionnels de la santé pour s'assurer que votre douleur physique, vos souffrances psychologiques, sociales et spirituelles, ainsi que tous les autres symptômes qui peuvent survenir en fin de vie, soient traités de la meilleure manière possible. Grâce à l'équipe multidisciplinaire et aux bénévoles engagés, nous déployons tous nos efforts pour que votre séjour ici soit le plus confortable et respectueux possible.

Nous reconnaissons que cette étape de la vie est unique, précieuse et remplie de diverses émotions face à l'inconnu. Tout au long de votre présence parmi nous, nous sommes là pour vous offrir notre présence bienveillante, répondre à vos besoins, vos interrogations, et vous accompagner avec humanité jusqu'à la toute fin.

Informations générales

Les soins palliatifs sont l'ensemble des soins dispensés aux personnes atteintes d'une maladie qui limite la durée de leur vie. L'objectif des soins palliatifs est d'obtenir, pour les personnes et leurs proches, la meilleure qualité de vie possible et de leur offrir le soutien nécessaire. Les soins palliatifs sont organisés et offerts grâce aux efforts de collaboration d'une équipe soignante qui met à contribution la personne et ses proches. La planification préalable des soins constitue une démarche réfléchie visant à définir les traitements souhaités en fin de vie ou en cas d'incapacité. Même si les discussions à ce sujet peuvent parfois être délicates, elles demeurent d'une importance cruciale. La planification offre l'occasion de réfléchir sur ses valeurs et préférences, puis de les communiquer. Ce processus peut prévenir le stress et l'incertitude pour les proches quant aux soins à prodiguer lors d'une période déjà chargée émotionnellement.

Voici quelques objectifs des soins palliatifs :

- Accompagner la personne et ses proches, offrir un soutien psychologique et spirituel;
- Soulager la douleur et les symptômes physiques;
- Assurer le bien être physique et le confort de la personne.

La prestation des soins de fin de vie repose sur des principes fondamentaux :

- Le respect absolu de la personne et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer chacun des gestes faits à son endroit.
- La personne en fin de vie doit en tout temps être traitée avec compréhension, compassion, courtoisie et équité, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses volontés, de ses besoins et de sa sécurité.
- Les membres de l'équipe de soins responsables de la personne en fin de vie doivent établir et maintenir avec elle une communication ouverte et honnête.

La personne en fin de vie a le droit de :

- Recevoir des soins de fin de vie, de les refuser ou d'arrêter un soin.
- Être représentée ou accompagnée par un proche.
- Exprimer ses volontés.



L'oasis de paix est...

Un grand centre de ressources : Notre établissement est un centre de soins palliatifs, offrant un large éventail de ressources comme la physiothérapie et un soutien psychologique. Les usagers des soins palliatifs peuvent aussi bénéficier de thérapies complémentaires telles que la massothérapie, la musicothérapie et la zoothérapie.

Un espace paisible : L'Oasis de Paix a été soigneusement conçue comme un endroit paisible où les usagers peuvent vivre leur dernier chapitre dans la dignité. Les espaces sont bien aménagés et propres, créant une atmosphère calme et réconfortante.

Un lieu où les chambres privées sont aménagées confortablement : Nous mettons à la disposition des usagers des chambres privées pour favoriser des rencontres significatives avec vos êtres chers. Les chambres sont équipées de salles de bain privées adaptées à la mobilité de nos usagers. Chaque chambre a également une télévision et des chaînes gratuites ainsi qu'un accès gratuit au wifi. Ces installations contribuent à un environnement propice au bien-être et au recueillement. Il est à noter qu'aucun frais n'est à payer.

Un personnel et équipes médicales dévouées : Notre équipe est composée de professionnels et bénévoles accueillants, prêts à offrir une assistance chaleureuse. Elle comprend des infirmières, infirmières auxiliaires, préposés aux bénéficiaires et médecins présents 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Nous sommes mobilisés à fournir des soins de qualité adaptés aux besoins individuels de chaque usager. Nous comprenons l'importance de créer une atmosphère où chaque personne se sent entendue, comprise et respectée.

Un site facilement accessible : Situé à Montréal-Nord et bordé par le boulevard Gouin, l'Hôpital Marie-Clarac jouit d'un emplacement offrant une accessibilité optimale. Plusieurs lignes d'autobus desservent notre secteur, assurant une connexion facile vers et depuis l'hôpital. Pour ceux qui préfèrent voyager en voiture, notre stationnement intérieur est une option pratique.

Un endroit où les familles sont accompagnées : Nous comprenons que le soutien aux familles est crucial. Notre équipe est présente pour accompagner les familles tout au long de ce chapitre offrant un accompagnement émotionnel et psychologique.

Nous avons une approche globale au confort :

Confort physique :

Pour garantir le confort physique optimal, chaque usager bénéficie d'un accompagnement attentif de la gestion de la douleur et des symptômes. Les chambres individuelles et les lits thérapeutiques sont spécialement conçus pour répondre à vos besoins. De plus, nous offrons gratuitement des séances de massothérapie pour favoriser la détente et le soulagement.

Confort psychologique (Accompagnement) :

Notre équipe comprend une psychologue, prête à accompagner tant les usagers que les familles à chaque étape du processus. Un service de travail social est également disponible pour offrir un soutien et des conseils pratiques pour les démarches administratives.

Confort social (Activités) :

Afin de promouvoir le bien-être social, nous proposons une variété d'activités, y compris la musicothérapie, des moments de détente dans notre jardin extérieur, des casse-têtes, une bibliothèque et une sélection de musiques. Des événements spéciaux, tels que de l'art-thérapie et des activités sporadiques sont également organisées pour créer des moments de joie et de partage.

Confort spirituel :

L'Oasis de paix offre un accueil chaleureux et un soutien à tous, indépendamment de leur croyance. Il est important pour notre hôpital de respecter les convictions et les rituels propres à chaque croyance, y compris ceux des athées. Notre objectif est de créer un espace inclusif où chacun peut trouver un soutien spirituel adapté à ses besoins. Une intervenante spirituelle est à disposition. Une grande chapelle est également ouverte à tous les usagers.

Les accommodations offertes:

- Repas des personnes hébergées : Nous accordons une attention particulière à la qualité et à la variété des repas pour assurer le bien-être nutritionnel des personnes hébergées.
- Cafétéria pour les visiteurs : Les proches ont accès à notre cafétéria pour se détendre et se nourrir.
- Visites 24 heures sur 24 : Nous comprenons l'importance, les visites sont permises à tout moment.
- Aménagement d'espaces communs : un salon des familles est à la disposition des usagers pour organiser des rencontres, des événements spéciaux et des rencontres de familles ou d'amis. Dans cette salle, il y a une cuisine complète, une très grande table et un espace salon.
- Demandes spéciales : n'hésitez pas à demander à une personne de l'équipe si vous désirez :
- Amener un animal de compagnie. (L'animal doit être tenu en laisse ou dans une cage de l'entrée de l'hôpital jusqu'à la chambre. Les animaux ne peuvent aller dans les aires communes.)



Informations pour les proches – suite au décès

Si vous êtes présent lors du décès, un moment vous sera accordé pour rester auprès de votre proche. Vous pouvez communiquer avec les membres de votre famille pour partager ce moment.

Un médecin fera le constat du décès et le personnel effectuera les soins post-mortem.

Par la suite, un membre du personnel pourra expliquer la marche à suivre et les démarches à faire en lien avec le salon funéraire ou répondre à toute autre question. Il se pourrait que l'on aborde avec vous la question du don de tissus, si les critères pour ce don sont respectés. Si vous avez besoin de temps pour y réfléchir, une personne d'Héma-Québec vous contactera pour discuter avec vous de cette option. Si votre proche avait signé sa carte d'assurance maladie ou a signifié son désir de faire un don de tissus, il est important d'aviser le personnel.

Ressources disponibles :

- Association québécoise de soins palliatifs : <https://www.aqsp.org>
- Association canadienne de soins palliatifs : <https://www.acsp.net>
- Ligne d'écoute 1-888-LE-DEUIL (888-533-3845)
Centre Tel-Écoute/Tel-Aînés

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-accident 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.

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.

Depuis sa création en 1996, la Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac favorise le maintien de l'excellence des services offerts aux patients en réadaptation et en soins palliatifs. La Fondation a entre autres 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.

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 de patients.

En hommage à nos êtres chers disparus, la Fondation a créé la murale « À la mémoire des anges de nos cœurs » installée au 3^e étage. Sur cette murale sont inscrits les noms de personnes en mémoire desquelles des dons cumulés de 1000 \$ et plus ont été versés pour veiller au bien-être des usagers. Les dons peuvent être effectués par plusieurs donateurs sur plus d'une année.

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

Lieu 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 disponible sur l'unité des soins palliatifs située au 3^e étage afin de vous accueillir.

Une Chapelle est ouverte en tout temps dans le pavillon Marie-Clarac. La messe y est célébrée :

- Lundi, mercredi et vendredi : 7 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 cadeau Fantasia)

Les bénévoles s'occupent de la vente d'articles-cadeaux diversifiés et de produits de soins personnels pour la clientèle.

Services aux usagers et leurs familles (visites, écoute)

Ils organisent des activités afin d'agrémenter le séjour des usagers à l'hôpital. 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.

Visites médicales, congé médical temporaire et congé définitif

Votre médecin traitant peut autoriser un congé médical temporaire. 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.

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

Services pharmaceutiques

L'hôpital a une pharmacie et peut dispenser les médicaments à votre dossier dès votre arrivée. De plus, le personnel de la pharmacie tient à jour votre dossier pharmacologique en partenariat avec votre équipe de soins.

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 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.

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

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.

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'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 joindre 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'utilisateur et ses proches) de façon anonyme et confidentielle.

Des versions 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 ne fait 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 adopter 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 l'unité. 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 un membre du personnel afin qu'un rapport d'enquête soit complété.

Veuillez noter que les cartes bancaires sont seules acceptées.

Pour des raisons d'éthique, les pourboires sont interdits au personnel de l'hôpital, peu importe son rôle.

Buanderie

Des laveuses et sècheuses sont mises à votre disposition dans une pièce adjacente.

Vigilance dans les chambres

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. Un réfrigérateur est à votre disposition dans la chambre. De plus, un four micro-ondes est disponible dans chacune des cuisinettes.

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 ou crédit sont acceptés.

Sécurité des soins et services

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 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 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 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 (des équipes seront mobilisées pour vous aider à descendre si l'utilisation des escaliers vous est impossible);
- 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. 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.

Veillez 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.



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 :

-  Hôpital Marie Clarac (chaîne maison)
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

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.

Index téléphonique

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

C3

Intérieur cover blanc



Hôpital
Marie-Clarac

DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE

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

Révisé : août 2024