

Bienvenue

Guide d'accueil

Hôpital Maisonneuve-Rosemont



Québec 

Table des matières

Mot de bienvenue.....	1
Comité des usagers	2

Pour votre sécurité

Êtes-vous un expert de l'hygiène des mains?	4
Votre santé est une priorité pour nous : aidez-nous à prendre soin de vous!	5
Prévention des infections	5
Allergies	6
Bouger, c'est la santé. Alors, maintenons le pas.....	6
Je m'aide à guérir.....	7
Prévention des chutes.....	8
Déclaration d'un accident.....	8
Plaie de lit.....	9
Consentement.....	9
Directives médicales anticipées	10
Garder l'esprit alerte	10
Médicaments	11
Identification.....	11

Votre séjour

Séjour	14
Code d'éthique	14
Responsabilités	15
Heures de visites	17
Supplément de chambre	17
Facturations diverses.....	17
Nouvelles	18
Service téléphonique	18
Médias	18
Effets personnels et objets de valeur	19

Entretien de votre chambre	19
Repas	19
Usage du tabac.....	20
Service des personnes bénévoles	20
Service de soins spirituels	20

Services complémentaires offerts sur place

Bibliothèque, prêt de livres et Centre d'information pour l'usager et ses proches	21
Boutiques du cadeau	21
Cafétérias.....	22
Guichet automatique.....	22
Stationnement.....	22
Téléviseur	22

Votre départ

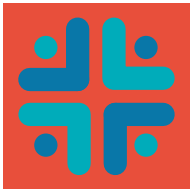
Planification du congé	24
Appréciation des soins et services	24
Insatisfactions et plaintes.....	25
Faire partie de la chaîne!	26

Après votre hospitalisation

Accès à votre dossier médical	28
Service des archives.....	28
Cliniques externes et imagerie médicale	30
Prélèvements sanguins.....	30
Localisation	32
Plans.....	33
Ressources médicales.....	36
Aide-mémoire.....	37
Patients partenaires recherchés.....	37
Journal de bord.....	38
Notes et questions à aborder avec votre médecin et votre équipe soignante	38
Fondation de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont.....	39



Collaboration



Professionalisme



Qualité des soins
et services



Communication



Respect

NOS VALEURS NOUS UNISSIONT



Nos engagements :

Pour des soins de santé et des services sociaux accessibles, efficaces et adaptés

Un accès simplifié et des services de proximité

Des pratiques de qualité centrées sur l'expérience usager

Un milieu de travail humain et en santé

Des services de pointe et des pratiques d'excellence



Mot de bienvenue

Bienvenue à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

Afin de faciliter le déroulement de votre séjour, nous vous remettons ce guide d'accueil qui contient de nombreux renseignements utiles sur le fonctionnement de notre centre hospitalier et sur les services qui vous sont offerts.

Le personnel soignant, l'équipe médicale et tous les employés ont votre santé à cœur. N'hésitez pas à leur faire part de vos préoccupations et de vos besoins.

Nous sommes là pour vous et nous nous engageons à vous offrir la meilleure qualité de soins et services.

Bon séjour!

L'Hôpital Maisonneuve-Rosemont offre à ses usagers les services d'un interprète et d'interprétation visuelle et tactile. Selon vos besoins, un professionnel de la santé fera les démarches nécessaires auprès du service requis.

Au nom de tous ses membres, le comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont vous souhaite la bienvenue.

Comme la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* du Québec le stipule, le comité des usagers, formé d'usagers et de personnes bénévoles, peut représenter tous les usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (HMR). Nous sommes votre voix auprès des instances de l'établissement.

Notre mission : veiller à ce que toutes les personnes qui reçoivent des services à l'HMR soient traitées avec respect et dignité, et s'assurer de la reconnaissance de leurs droits et libertés.

Votre comité s'engage à :

- vous informer sur vos droits et vos obligations;
- travailler avec vous à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers;
- évaluer votre degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- défendre vos droits, vos intérêts personnels et collectifs auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- vous assister, à votre demande, dans toutes vos démarches, y compris celle de porter plainte.

Nous vous invitons à consulter notre site www.cuhmr.com afin de nous communiquer vos besoins et de nous transmettre votre opinion.

cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca
514 252-3925

Pour votre sécurité

Êtes-vous un expert de l'hygiène des mains ?

VRAI ou FAUX ?

Me laver les mains protège ceux qui m'entourent !



VRAI

Vos mains transportent des virus et des bactéries que vous pouvez manger en même

temps que votre sandwich si vous ne vous êtes pas lavé les mains avant de manger, et ce, même si elles semblent propres.



Quand dois-je me laver les mains ?

Vous devez vous laver les mains :

- avant de toucher la nourriture, de manger ou de prendre des médicaments;
- avant et après avoir fumé;
- après s'être mouché, être allé à la toilette ou avoir pris soin d'un proche malade;
- en arrivant et en quittant un milieu de soins;
- quand elles sont visiblement sales.

Votre santé est une priorité pour nous : aidez-nous à prendre soin de vous !

Une bonne communication entre vous et les professionnels de la santé est une des clés du succès de votre rétablissement. Donnez le plus d'information possible concernant votre état de santé (vos antécédents médicaux, les médicaments que vous prenez, vos allergies, les examens récents que vous avez passés, etc.). N'hésitez pas à poser des questions et à faire part de vos besoins et préoccupations. Ces renseignements sont pris en considération pour vous offrir des soins adaptés et sécuritaires. Votre participation et celle de vos proches sont essentielles. Vous êtes nos partenaires !

Prévention des infections

Il est important de respecter les consignes de prévention des infections, que ce soit par l'hygiène des mains, le respect de l'étiquette respiratoire ou toutes autres mesures de précautions additionnelles. Ces consignes sont affichées à l'entrée de l'établissement, dans les unités de soins et sur les portes de chambre lorsqu'un isolement est requis.

Afin d'éviter la transmission des microbes, assurez-vous que les médecins, le personnel, vos visiteurs et toute autre personne se lavent les mains avant de vous donner des soins ou des services et qu'ils respectent les consignes spécifiques reliées à votre condition.

Le lavage des mains est le moyen le plus simple et le plus efficace pour prévenir la transmission d'infections. Les bactéries et les germes se propagent principalement en ayant un contact avec les éléments qui peuvent contaminer tels que : l'environnement, des articles ou les mains. C'est pourquoi le lavage des mains est particulièrement requis avant de manger et après être allé aux toilettes ou lorsqu'elles sont visiblement souillées.

Il est aussi important de respecter l'étiquette respiratoire, soit de tousser ou d'éternuer dans un mouchoir, dans le pli du coude ou au creux de l'épaule et de bien se laver les mains par la suite. Le port d'un masque est recommandé en cas de fièvre et de toux.

Il est important d'informer votre médecin ou votre infirmière si vous avez déjà été infecté ou êtes porteur d'une bactérie, telle que le *Clostridium difficile*, ou d'un germe multirésistant comme le *Staphylococcus aureus* résistant à la méthicilline (SARM), ou l'entérocoque résistant à la vancomycine (ERV).

Allergies

Informez le personnel soignant de toute allergie dès votre arrivée. Nous vous fournirons un bracelet la signalant.

Bouger, c'est la santé. Alors, maintenons le pas.

Durant votre séjour, vous serez encouragé à bouger et vos proches, à participer. À moins d'avis contraire, l'équipe soignante vous incitera à vous asseoir au fauteuil pour vos repas, à vous laver au lavabo, à vous rendre à la toilette et à marcher dans votre chambre ou dans le corridor. Au lit, favorisez la position semi-assise plutôt que couchée et bougez vos bras, vos jambes et vos pieds le plus souvent possible afin de prévenir les complications. En appliquant ces recommandations, vous augmenterez vos chances de vous rétablir plus rapidement.



Je m'aide à guérir!

Afin de favoriser
mon **retour** à domicile :

- **Je fais des exercices** avec mes bras, mes jambes et mes pieds le plus souvent possible.
- **Je change de position** au moins aux deux heures, incluant au lit.
- **Je me lève** au moins trois fois par jour.
- **Je porte** mes lunettes, mon appareil auditif et de bonnes chaussures pour me déplacer.
- **Je prends mes repas assis** dans un fauteuil.
- **Je marche** aussi souvent que possible seul ou avec l'aide de mes visiteurs. J'utilise au besoin une aide technique (exemples : canne, marchette, etc.).
- **Je mange et je bois** selon les recommandations.
- **J'apporte un effet personnel** pour me distraire (magazine, radio avec écouteurs, photos, etc.).

**En tout temps,
je suis les recommandations
de l'équipe soignante.**

Prévention des chutes

Ensemble, prévenons les chutes !

Informez le personnel soignant si vous avez :

- chuté dans la dernière année;
- tendance à perdre l'équilibre ou des difficultés à vous asseoir, à vous relever ou à marcher;
- peur de tomber;
- oublié l'aide technique à la marche que vous utilisez habituellement (exemples : canne ou marchette);
- une envie urgente d'uriner;
- des étourdissements ou des faiblesses;
- des douleurs aux jambes ou aux pieds.

Assurez-vous d'avoir vos effets personnels et la cloche d'appel à portée de main. N'hésitez pas à sonner pour qu'on vienne vous aider.

Lors de vos déplacements, portez vos lunettes et vos appareils auditifs ainsi que des chaussures sécuritaires (exemples : pantoufles fermées et antidérapantes ou chaussures de marche), et utilisez correctement votre canne, marchette ou autre aide technique en veillant à bien les identifier à votre nom.

D'autres moyens pour éviter de tomber seront discutés avec vous. Un bracelet pourrait être installé à votre poignet pour augmenter la vigilance de tous.

Déclaration d'un accident

Dans un souci de qualité et afin d'éviter une erreur, tout le personnel qui vous offre des soins et services est très vigilant et consciencieux. Par contre, si malencontreusement une erreur se produit, soyez assuré que l'on vous en informera dans les meilleurs délais.

Lors de cette divulgation, nous vous parlerons de l'événement, des impacts possibles pour vous et des mesures prises pour éviter la récurrence. Sachez également que le personnel complétera un formulaire afin de déclarer l'accident et qu'il sera déposé à votre dossier. Vous pourrez ainsi le consulter si vous le désirez.

Vous avez un rôle à jouer : n'hésitez pas à signaler au personnel toute situation à risque dont vous êtes témoin.

Plaie de lit

L'équipe soignante et vos proches vous aideront à adopter des gestes simples pour éviter de développer une plaie de pression (plaie de lit). Voici quelques recommandations :

- informez l'équipe soignante si vous avez développé une plaie de pression dans le passé;
- levez-vous au fauteuil pour manger vos repas;
- soulagez la pression aux fesses (ou siège) en bougeant régulièrement lorsque vous êtes au fauteuil ou au lit;
- avisez l'équipe soignante lorsque la literie est humide ou mouillée;
- mangez trois repas par jour qui contiennent une quantité suffisante de viandes, de poissons, de produits laitiers, de légumineuses et de fruits et légumes;
- privilégiez les collations saines et riches en nutriments;
- discutez du menu et des portions avec l'équipe soignante;
- buvez au moins 1 500 ml d'eau par jour **à moins d'avis contraire de l'équipe soignante**;
- n'hésitez pas à demander à l'équipe soignante les options disponibles pour vous aider à cesser de fumer.

Consentement

Pour tout soin, votre consentement à le recevoir est requis, à moins d'une situation d'urgence ou de soins d'hygiène.

Ce consentement peut être verbal ou écrit et doit être donné librement, sans pression ni contrainte. À tout moment, vous pouvez décider de retirer ce consentement, et ce, même verbalement.

Avant de consentir à un soin qui vous est offert, assurez-vous que le personnel soignant vous a donné tous les renseignements pertinents à une prise de décision éclairée, c'est-à-dire que vous comprenez le soin qui vous sera offert, sa gravité, les avantages, les risques et complications possibles, les résultats anticipés et les solutions de rechange qui existent. N'hésitez pas à poser des questions ou à demander s'il existe un dépliant expliquant le soin que vous vous apprêtez à recevoir.

Dans certaines situations, votre consentement écrit sera requis, par exemple lors d'une intervention chirurgicale, d'une anesthésie ou pour certains examens invasifs.

Directives médicales anticipées

Si vous le souhaitez, vous pouvez exprimer vos directives médicales anticipées qui précisent à l'avance les soins médicaux que vous acceptez ou refusez, dans une situation où vous ne seriez plus en mesure de consentir aux soins. Le personnel soignant a l'obligation de consulter le registre ministériel contenant les directives médicales anticipées dans le cas où vous seriez inapte à consentir aux soins.

Pour plus d'informations, visitez le site sante.gouv.qc.ca/dma. Vous pouvez également contacter la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) au **514 864-3411**.

Garder l'esprit alerte

Informez le personnel si vous ou vos proches constatez que :

- vous vous sentez confus ou perdu;
- vos pensées sont plus lentes;
- vous vous sentez agité.

Ces recommandations sont particulièrement importantes si vous êtes âgé.

Médicaments

Apportez vos médicaments ou la liste des médicaments que vous prenez ainsi que le numéro de téléphone de votre pharmacie pour qu'ils soient inscrits à votre dossier. Ne prenez aucun médicament personnel durant votre séjour à l'hôpital.

Si une infirmière ou un autre membre du personnel soignant vous administre vos médicaments, assurez-vous qu'il s'agit du bon médicament. Assurez-vous que cette personne vérifie votre identité avant de vous l'administrer. Si le médicament semble différent ou si vous ne savez pas pourquoi on vous l'administre, demandez à la personne de vous expliquer de quoi il s'agit.

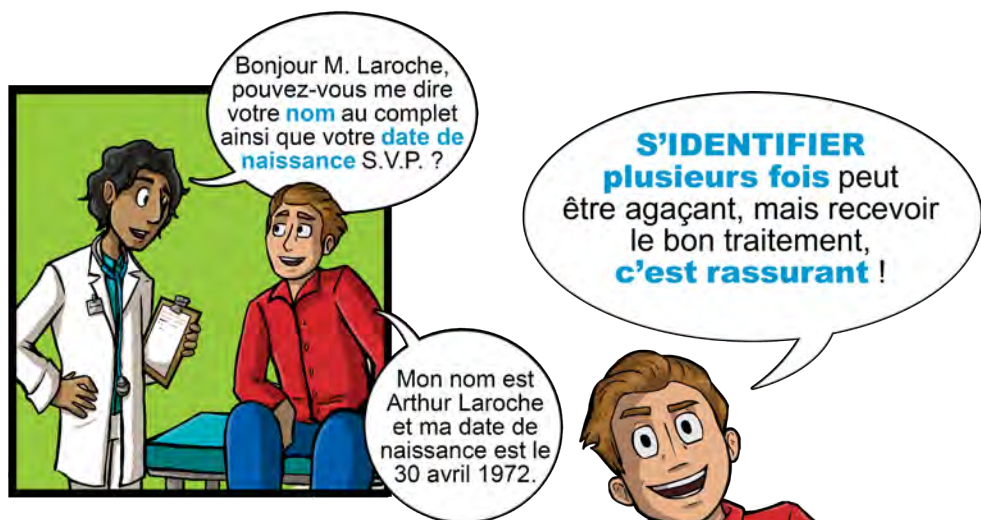
N'hésitez pas à poser des questions sur les médicaments prescrits qui vous sont administrés. Votre rôle est important pour éviter une erreur potentielle.

Identification

En tout temps, notre personnel soignant se doit de valider votre identité. Il s'agit d'une importante mesure de sécurité mise en place en partenariat avec les usagers et les familles afin de vous identifier par deux moyens : votre prénom et votre nom ainsi que votre date de naissance, et ce, avant un examen, un prélèvement, un traitement, l'administration d'un médicament, etc.

Dire votre prénom, nom et date de naissance est un geste simple qui vous assure des soins sécuritaires. D'autres moyens peuvent être mis en application comme les bracelets identificateurs, les dossiers de santé ou les pièces d'identité émises par le gouvernement.

POURQUOI **S'IDENTIFIER** plusieurs fois ?



S'IDENTIFIER plusieurs fois peut être agaçant, mais recevoir le bon traitement, **c'est rassurant !**



Votre séjour

Séjour

L'Hôpital Maisonneuve-Rosemont est un centre hospitalier universitaire où l'enseignement et la recherche occupent une place importante. À cet effet, vous rencontrerez, au cours de votre séjour, des étudiants en sciences de la santé ou en médecine (étudiants, externes, résidents). Vous pouvez également être invité à participer à un projet de recherche clinique.

La recherche est l'un des volets de la mission universitaire de l'établissement. Il est donc possible que votre médecin traitant soit aussi un chercheur et qu'il vous invite à participer à une recherche dont il est responsable. Vous aurez alors à prendre connaissance d'un document informatif sur cette recherche et vous devrez y consentir librement. L'équipe de recherche vous donnera les informations nécessaires pour éclairer votre décision et vous avez libre choix d'y participer. Le projet de recherche et le formulaire de consentement sont examinés et approuvés par le comité d'éthique de la recherche de l'hôpital.

Si vous avez des questions relatives à vos droits, à titre de participant à la recherche, vous pouvez contacter le conseiller à l'éthique de l'établissement.

Code d'éthique

Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal se dote d'un code d'éthique non seulement pour répondre aux exigences du législateur, mais aussi parce qu'il reconnaît que la raison d'être des soins et services qu'il dispense repose sur le respect de la personne qui les requiert ainsi que sur la reconnaissance de ses droits et libertés qui doivent inspirer les gestes à son égard. La personne qui reçoit des soins et services doit, dans toute intervention, être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité.

Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal a retenu trois principes directeurs qui guident sa réflexion, sa décision et son action :

- la participation citoyenne est au cœur de notre vision;
- la prise de décision est partagée et raisonnée;
- l'engagement et la mobilisation sont le moteur de l'action.

Si vous avez des questions relatives à vos droits, vous pouvez contacter le conseiller à l'éthique de l'établissement.

Responsabilités

Puisque la participation citoyenne est au cœur de notre vision et représente le moteur de nos actions, nous nous attendons à ce que vous collaboriez dans la mesure de ce qui est possible pour vous et dans le respect de vos capacités.

Les relations entre les usagers et les intervenants impliquent le respect, la courtoisie et la non-violence. Des règlements sont en place afin de répondre aux besoins des usagers ainsi qu'à la sécurité de tous. Nous nous attendons à votre collaboration quant au respect de ces règlements ainsi qu'au respect des biens matériels. Voici des exemples de comportements qui ne sont pas tolérés : intimidation, menace, violence, harcèlement sexuel ou tout autre comportement pouvant porter atteinte à la santé et à la sécurité des usagers et des employés.

Si vous avez des questions sur vos responsabilités, veuillez communiquer avec le conseiller à l'éthique de l'établissement.

Téléphone : **514 252-3400, poste 3682.**

Courriel : **ethiqueclinique.cemtl@ssss.gouv.qc.ca**.

Vos responsabilités comme personne qui reçoit des soins et services sont de :

- collaborer à l'élaboration et à l'actualisation de votre plan d'intervention ou de soins établi avec votre équipe soignante;
- informer le personnel de toute modification de votre état de santé ou événement pouvant avoir une influence sur vos services;
- poser toute question permettant de faire des choix éclairés;
- signaler vos déplacements à un membre du personnel de votre unité de soins ou de votre milieu de vie, lorsque requis;
- respecter les droits des autres personnes qui reçoivent des soins et services du personnel et la propriété d'autrui;
- faire preuve de civisme, de respect et de politesse envers autrui;
- prendre soin de votre personne, maintenir votre autonomie autant que votre condition le permet, prendre des responsabilités, exprimer vos opinions, critiques et suggestions en ce qui concerne vos soins, vos services et votre environnement;
- respecter les règles de vie et les règlements en vigueur dans l'établissement et assumer pleinement la responsabilité de vos actes;
- utiliser de façon judicieuse nos services, respecter les rendez-vous fixés et prévenir dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité de vous présenter;
- respecter la vie privée des autres usagers et des intervenants;
- s'il y a lieu, signaler à une personne en responsabilité tout comportement ou situation de négligence, d'abus ou de violence dont vous êtes victime ou témoin;
- lors de soins à domicile, accueillir le personnel dans un environnement sécuritaire et préserver les biens de l'établissement mis à votre disposition;
- informer le personnel de vos volontés et de vos choix en regard des services dispensés.

Heures de visites

De façon générale, les heures de visites sont de **8 h à 20 h**, sept jours sur sept. Le nombre maximal de visiteurs est de deux personnes. Les visiteurs de moins de 12 ans doivent être sous la responsabilité d'un adulte accompagnateur en tout temps. À l'exception de certains secteurs, il est interdit d'apporter des plantes et des fleurs.

L'horaire, la durée, l'âge et le nombre de visiteurs permis peuvent cependant varier dans certaines unités de soins. Informez-vous auprès du personnel.

Supplément de chambre

Les frais d'une chambre privée ou semi-privée sont à votre charge si vous avez fait la demande d'un tel type de chambre. Si l'hôpital doit facturer votre assurance, vous avez la responsabilité de vérifier si la totalité des frais seront remboursés par cette dernière. Le montant impayé par l'assurance vous sera facturé. En tout temps, vous pouvez modifier votre choix de chambre en vous présentant, vous ou la personne qui vous accompagne, au Service de l'admission.

Facturations diverses

Si vous n'êtes pas couvert par la RAMQ, vous devez communiquer, le plus rapidement possible, avec le Service de la perception de l'hôpital pour payer la facture pour des services de :

- **Clinique externe :**
514 252-3400, poste 3174 ou **poste 1151**,
du lundi au vendredi, de **7 h 30 à 16 h**.
- **Hospitalisation :**
514 252-3421, du lundi au vendredi, de **8 h 30 à 16 h 30**.

Tout renseignement concernant la facturation est donné exclusivement par le Service de la perception. Tout renseignement fourni par le personnel soignant ne pourra être pris en considération lors d'une décision concernant une facturation.

Nouvelles

Si vos proches désirent prendre des nouvelles de votre état, nous demandons qu'une seule personne que vous aurez désignée communique avec le médecin ou l'infirmière. Par la suite, cette personne agira comme porte-parole auprès de vos proches.

Service téléphonique

Le numéro principal de l'hôpital est le **514 252-3400**. Vous pouvez recevoir des appels tous les jours entre **7 h et 22 h** (pavillon Rosemont) et entre **7 h et 22 h 30** (pavillon Maisonneuve). Pour faire un appel extérieur local depuis votre chambre, **composez le 9** avant le numéro de téléphone.

Dans le cas d'un appel interurbain, **composez le 2900** et suivez les instructions. Pour joindre une téléphoniste, **faites le 0**. Un appareil pour personnes malentendantes est disponible au 1^{er} étage du pavillon Maisonneuve, sous le téléphone public.

L'usage d'appareils sans fil pour faire des appels ou l'envoi de courriels et de messages textes est autorisé. Cependant, il est interdit de prendre des photos dans l'hôpital.

Médias

Si un journaliste vous sollicite pour une entrevue sur les lieux de l'hôpital, dirigez-le vers la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques au **514 251-4073**.

Effets personnels et objets de valeur

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du bris ou du vol de vos objets et effets personnels.

Pour cette raison, nous vous recommandons d'apporter uniquement le strict nécessaire, soit vos lunettes, vos prothèses auditives ou dentaires avec leur récipient de trempage, ainsi que votre canne, marchette ou autre aide technique à la marche (bien identifiées à votre nom). Veuillez également vous munir de mouchoirs de papier, serviettes hygiéniques et culottes d'incontinence (s'il y a lieu), robe de chambre et pantoufles fermées et antidérapantes ou de bonnes chaussures de marche.

Nous vous conseillons fortement de remettre vos petits objets de valeur (carte d'identité, argent, bijoux, portefeuille) à un membre de votre famille ou de les déposer, sans frais, au Service de sécurité de l'hôpital. Vous pouvez communiquer avec ce service au **514 252-3400, poste 4545**.

Entretien de votre chambre

Aidez-nous à assurer la propreté des chambres : libérez les bords de fenêtres, ne gardez pas de nourriture périssable, jetez les déchets dans la poubelle et rangez vos effets personnels.

Repas

Les repas sont servis dans la chambre. Si vous souffrez **d'allergie, d'intolérance alimentaire** ou devez suivre **un régime thérapeutique**, vérifiez que le repas servi soit conforme aux consignes alimentaires.

Pour les parents et visiteurs, la cafétéria est située au rez-de-chaussée près des ascenseurs. On y sert une variété de collations et de repas chauds et froids. La cafétéria accepte les paiements en espèces, par carte de débit et carte de crédit.

Usage du tabac

Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal adhère à une politique d'environnement sans fumée pour sa clientèle et ses employés. Nous sommes donc en mesure de vous offrir une gamme de services et un accompagnement personnalisé. Pour plus d'information, parlez-en à votre équipe de soins.

Si vous êtes prêt à cesser de fumer

Les professionnels peuvent vous offrir des aides pharmacologiques et vous soutenir dans votre démarche. Ils pourront vous référer vers des ressources gratuites dans la communauté.

Si vous n'êtes pas prêt à cesser de fumer

Les professionnels sont disponibles pour vous accompagner dans la gestion des symptômes de sevrage. Ils pourront vous offrir les aides pharmacologiques pour diminuer les malaises causés par le manque de nicotine pendant votre hospitalisation.

Service des personnes bénévoles

Le Service des personnes bénévoles peut faire une différence dans votre séjour hospitalier. Il vous offre accueil, orientation, accompagnement, soutien et réconfort à votre demande.



Service de soins spirituels

Par une approche personnalisée et dans le respect de votre histoire, vos croyances et valeurs, l'intervenant en soins spirituels est disponible pour vous rencontrer et vous soutenir. Il peut vous accompagner tout au long de votre hospitalisation, dans vos questionnements face à la maladie,

la souffrance, la perte d'autonomie et la mort, ainsi que dans votre recherche de sens, de paix et de confiance. Les services sont disponibles sur demande de jour, **7 jours sur 7**, en s'adressant au personnel soignant ou en communiquant avec le **514 252-3400, poste 4380**.

De plus, deux lieux de recueillement identifiés et accessibles sont à votre disposition : au 3^e étage du pavillon Maisonneuve, aile E et au 1^{er} étage du pavillon Rosemont. Il s'agit d'endroits ouverts à toute personne quelles que soient ses croyances.

SERVICES COMPLÉMENTAIRES OFFERTS SUR PLACE

Bibliothèque, prêt de livres et Centre d'information pour l'utilisateur et ses proches

Les usagers qui le désirent peuvent emprunter ou consulter sur place de la documentation et des ouvrages de référence sur la santé. La bibliothèque comprend également le Centre d'information pour l'utilisateur et ses proches (CIUP), à la fois un lieu de détente et une collection de livres grand public pour les patients et leurs proches.

La bibliothèque est située au rez-de-chaussée du pavillon J.A.-DeSève. Elle est ouverte du **lundi au vendredi, de 8h à 17h**. Pour plus d'informations, consultez le portail à l'adresse <http://biblio.hmr.qc.ca>.

Boutiques du cadeau

Les boutiques sont situées au rez-de-chaussée du Centre de soins ambulatoires et à l'entrée principale du pavillon Rosemont. Les profits récoltés par l'Association des auxiliaires bénévoles sont utilisés pour améliorer le bien-être des usagers.

Cafétérias

Les cafétérias sont situées au rez-de-chaussée du pavillon Maisonneuve et au sous-sol du pavillon Rosemont.

Guichet automatique

Un guichet des Caisses Desjardins est mis à votre disposition à l'entrée principale de l'hôpital, au rez-de-chaussée, dans le corridor menant à la cafétéria.

Stationnement

Des stationnements payants sont situés à proximité des pavillons Maisonneuve, Rachel-Tourigny et Rosemont. Des horodateurs extérieurs sont prévus afin de faciliter le paiement, à l'exception du pavillon Maisonneuve, où des guichets sont situés à l'intérieur de l'entrée du Centre de soins ambulatoires.

Le tarif journalier 24 heures permet l'accès illimité aux deux centres hospitaliers (Hôpital Maisonneuve-Rosemont et Hôpital Santa Cabrini). Vous devez présenter votre billet et votre reçu à la guérite.

Pour plus d'informations : **514 251-4797**.

Téléviseur

Les téléviseurs personnels sont interdits. Un service de location est mis à votre disposition en cas de besoin. Pour louer un téléviseur, veuillez remplir le formulaire « Bon de commande pour la location de téléviseur » disponible près des ascenseurs.

Les requêtes sont recueillies tous les jours de la semaine vers **16h** et traitées dans les heures suivantes. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site **hopitel.com**.

Votre départ

Planification du congé

Dès votre admission et en fonction de vos besoins, vous et vos proches serez impliqués dans la préparation du retour dans votre milieu de vie. Si votre état de santé nécessite des soins ou des services à domicile, une demande sera transmise à l'infirmière de liaison. Celle-ci fera les démarches requises auprès du CLSC ou de la ressource concernée pour assurer la continuité des soins. La date de votre congé sera déterminée par votre médecin traitant.

N'hésitez pas à poser des questions sur :

- les aliments ou activités à éviter;
- les signes et les symptômes possibles et quoi faire ou qui joindre s'ils surviennent;
- les médicaments nouveaux et à poursuivre;
- toute autre préoccupation que vous pourriez avoir.

Si nécessaire, demandez que les consignes soient notées par écrit.

En période saisonnière, il importe de se faire vacciner contre la grippe avant de quitter.

N'oubliez pas de récupérer vos objets de valeurs au Service de la sécurité.

De 24 h à 48 h avant votre congé, prévoyez un moyen de transport et un accompagnateur, au besoin, pour votre retour à domicile.

Appréciation des soins et services

Dans le but d'améliorer la qualité des soins et des services que nous offrons, nous réalisons régulièrement des sondages auprès de notre clientèle afin de connaître leur opinion relativement à l'expérience vécue dans notre établissement. Vos commentaires sont importants, car ils nous permettent d'améliorer continuellement les soins et les services dispensés.

Conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, l'établissement peut utiliser certains renseignements (nom, prénom et adresse) contenus dans votre dossier pour réaliser des sondages relativement à la qualité des services reçus, à moins d'un refus de votre part. Vous pouvez refuser que vos renseignements servent à des fins de sondage et vous pouvez également nous demander en tout temps que cette utilisation cesse. Soyez assuré que votre volonté sera respectée.

S'il vous arrive d'être interrogé, soyez assuré que les informations que vous transmettez seront traitées en toute confidentialité. Merci à l'avance de votre collaboration !

Insatisfactions et plaintes

Malgré tous nos efforts, il peut arriver que vous soyez insatisfait de la qualité des soins et des services reçus. La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction ou de déposer une plainte.

Pourquoi porter plainte ?

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers. Il contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement concerné.

Qui peut porter plainte ?

L'usager ou son représentant et l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé peuvent déposer une plainte. Toute personne peut déposer une plainte médicale.

Les plaintes peuvent être portées, par écrit ou verbalement, et de façon confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le comité des usagers peut vous accompagner dans ce processus.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Hôpital Maisonneuve-Rosemont

5415, boulevard de l'Assomption

Montréal (Québec) H1T 2M4

Téléphone : **514 252-3510**

Courriel : commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca



Faire partie de la chaîne!

Imaginez des cellules qui se renforcent et se multiplient pour redonner santé et vie.

À la Fondation HMR, cette image inspire nos équipes de soins, employés, bénévoles, patients et proches. Chacun de leur geste d'appui crée une formidable chaîne de solidarité, souche de guérison. Qu'il s'agisse de faire un don, d'organiser une activité de financement, de participer à un événement-bénéfice ou de faire du bénévolat, vous aussi pouvez exprimer votre reconnaissance à l'HMR en faisant partie de cette chaîne!

Parce que chaque patient mérite aujourd'hui le meilleur de la médecine de demain, aidez-nous à améliorer les soins, à développer la recherche et à soutenir l'enseignement.

Depuis 1978, chaque don versé à la Fondation se concrétise en achat d'équipements spécialisés, au financement de projets de recherche, au réaménagement de laboratoires et à tout autre besoin urgent de l'hôpital.

À la Fondation HMR, vos dons sont souches de guérison.

Découvrez d'autres réalisations et besoins de l'HMR à fondationhmr.ca.

Après votre hospitalisation

Accès à votre dossier médical

Si vous désirez accéder à votre dossier médical, vous pouvez en faire la demande en imprimant le formulaire qui se trouve sur le site Internet du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, section Informations pratiques / Accès au dossier médical.

Une fois complété, le formulaire peut être transmis par la poste, par télécopieur ou à l'adresse courriel du Service des archives correspondant à l'installation où vous avez reçu des soins (voir la liste plus bas). Vous pouvez aussi vous présenter directement au Service des archives concerné.

Notez que des frais peuvent être exigés.

Service des archives

SERVICES D'ARCHIVES MÉDICALES	INSTALLATIONS DESSERVIES
<p>Hôpital Maisonneuve-Rosemont 5415, boulevard de l'Assomption Montréal (Québec) H1T 2M4 Téléphone : 514 252-3549 Télécopieur : 514 252-3502 accesamondossier.hmr.cemtl@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Horaire : 8 h à 12 h et 13 h à 16 h</p>	<p>HÔPITAL</p> <ul style="list-style-type: none">• Hôpital Maisonneuve-Rosemont
<p>Hôpital Santa Cabrini Ospedale 5655, rue Saint-Zotique Est Montréal (Québec) H1T 1P7 Téléphone : 514 252-6425 Télécopieur : 514 252-6535 accesamondossier.hsc.cemtl@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Horaire : 8 h 30 à 15 h</p>	<p>HÔPITAL</p> <ul style="list-style-type: none">• Hôpital Santa Cabrini <p>CHSLD</p> <ul style="list-style-type: none">• CHSLD Dante• CHSLD Polonais Marie-Curie-Sklodowska (<i>anc. Institut Canadien Polonais du Bien-Être Inc.</i>)

SERVICES D'ARCHIVES MÉDICALES	INSTALLATIONS DESSERVIES
<p>Institut universitaire en santé mentale de Montréal 7401, rue Hochelaga Pavillon Lahaise, aile 103 Montréal (Québec) H1N 3M5 Téléphone : 514 251-0065, poste 61700 Télécopieur : 514 251-0069 accesamondossier.iusmm.cemtl@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Horaire : 8 h à 12 h et 13 h à 16 h</p>	<p>HÔPITAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institut universitaire en santé mentale de Montréal
<p>SECTEUR LUCILLE-TEADSALE accesamondossier.lteas.cemtl@ssss.gouv.qc.ca</p>	<p>CLSC</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLSC de Hochelaga-Maisonneuve • CLSC de Rosemont • CLSC Olivier-Guimond <p>CHSLD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centre d'hébergement J.-Henri Charbonneau • CHSLD Benjamin-Victor-Rousselot • CHSLD Éloria-Lepage • CHSLD Jeanne-Le Ber • CHSLD Marie-Rollet • CHSLD Robert-Cliche • CHSLD Nicolet (<i>anc. Centre d'hébergement de la Maison-Neuve</i>) <p>Établissements fermés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hôpital Gouin-Rosemont (<i>fonds d'archives</i>) • Hôpital Pasteur (<i>fonds d'archives</i>)
<p>SECTEUR POINTE-DE-L'ÎLE accesamondossier.pdi.cemtl@ssss.gouv.qc.ca</p>	<p>CLSC</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLSC de Mercier-Est (<i>incluant le GMF</i>) • CLSC de l'Est-de-Montréal (<i>incluant le centre de jour de Pointe-aux-Trembles</i>) • CLSC de Rivière-des-Prairies <p>CHSLD</p> <ul style="list-style-type: none"> • CHSLD Pierre-Joseph-Triest (<i>incluant le centre de jour Triest</i>) • CHSLD Jean-Hubert-Biermans • CHSLD François-Séguenot • CHSLD Judith-Jasmin
<p>SECTEUR SAINT-LÉONARD-SAINTE-MICHEL accesamondossier.sism.cemtl@ssss.gouv.qc.ca</p>	<p>CLSC</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLSC de Saint-Léonard • CLSC de Saint-Michel <p>CHSLD</p> <ul style="list-style-type: none"> • CHSLD de Saint-Michel • CHSLD Joseph-François-Perrault (<i>anc. Centre d'hébergement des Quatre-Temps</i>) <p>Établissement fermé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hôpital Saint-Michel (<i>fonds d'archives</i>)

Cliniques externes et imagerie médicale

Au moment du départ, il est possible que l'on vous demande de prendre rendez-vous dans une clinique externe, radiologie ou médecine nucléaire.

Pour votre visite en clinique externe, assurez-vous que le nom du médecin et celui de sa spécialité sont inscrits sur le billet de rendez-vous qu'on vous transmet et que vous devez remettre.

Pour votre visite en radiologie ou en médecine nucléaire, vous devez avoir la requête d'examen ou la prescription médicale, le nom du médecin et son numéro de pratique, les examens requis et les renseignements cliniques appropriés.

Pour l'une ou l'autre des visites, n'oubliez pas d'apporter la carte de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, votre carte d'assurance maladie et, s'il y a lieu, les documents fournis par le médecin qui vous a référé.

Seul votre médecin traitant peut remplir et signer votre formulaire d'assurance et de retour au travail.

Prélèvements sanguins

L'Hôpital Maisonneuve-Rosemont possède deux centres de prélèvements sans rendez-vous (exception pour certains tests). Afin de les connaître, veuillez vous référer à la requête d'analyse.

Centre de prélèvements du Centre de soins ambulatoires (CSA)

- Ouvert à tous, enfant accepté à partir de l'âge de 4 ans.
- Situé au rez-de-chaussée du CSA.
- Présentez-vous du lundi au vendredi (sauf les jours fériés), dès **7h**.
- Heure du dernier patient prélevé : **16h45**.
- En fonction de l'achalandage, votre prise de numéro au centre de prélèvements ne garantit pas que votre prélèvement ait lieu.

Centre de prélèvements du pavillon Rosemont

- Clientèle spécialisée (pédiatrique et santé mentale) et ouvert à tous.
- Situé au rez-de-chaussée du pavillon Rosemont.
- Présentez-vous du lundi au vendredi (sauf les jours fériés) dès :
 - **8 h 30** pour la clientèle adulte;
 - **9 h** pour la clientèle pédiatrique.
- Heure du dernier patient prélevé : **15 h**.
- En fonction de l'achalandage, votre prise d'un numéro au centre de prélèvements ne garantit pas que votre prélèvement ait lieu.

Avant votre arrivée à l'un ou l'autre des centres de prélèvements :

- Assurez-vous d'avoir en main votre carte d'assurance maladie valide.
- Assurez-vous d'avoir en main votre requête ou ordonnance dûment remplie. Elle doit présenter toutes vos informations personnelles obligatoires et celles du professionnel qui a prescrit les prélèvements afin de permettre la transmission de vos résultats.
- Veuillez également respecter le temps de jeûne et toute autre indication inscrite sur votre requête. Cependant, vous pouvez boire un peu d'eau en tout temps. Si vous doutez du temps de jeûne nécessaire, veuillez contacter par téléphone **Info-Santé** en composant le **811**.

Pour connaître les jours fériés, rendez-vous sur le site Internet du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal au **ciuss-estmtl.gouv.qc.ca**.

Coordonnées à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont pour les tests requérant une prise de rendez-vous :

- Test d'hyperglycémie provoquée..... **514 252-3578**
- Test à la sueur**514 252-3400, poste 1906**
- *Breath Test***514 252-3400, poste 3424**
- QuantiFERON pédiatrique.....**514 252-3400, poste 4531**

Localisation



Hôpital Maisonneuve-Rosemont
5415, boulevard de l'Assomption
Montréal (Québec) H1T 2M4



Pavillon Rosemont
5689, boulevard Rosemont
Montréal (Québec) H1T 2H1

Plans

NIVEAU Rez-de-chaussée

- 1 Cafétéria
- 2 Poste de sécurité
- 3 Bibliothèque
- 4 Hémodialyse rénale (à partir de juin 2019)
- 5 Réadaptation physique (physiothérapie)

Aile BLEUE

- 6 Ophtalmologie

Aile JAUNE

- 7 Oncologie
- 8 Analyses / prélèvements

Aile ROUGE

- 9 Admission
- 10 Perception des comptes
- 11 Centre de référence pour investigation désigné (CRID)
- 12 Boutique du cadeau



NIVEAU 1^{ER} ÉTAGE

- 1 Imagerie médicale (accueil)

Aile BLEUE

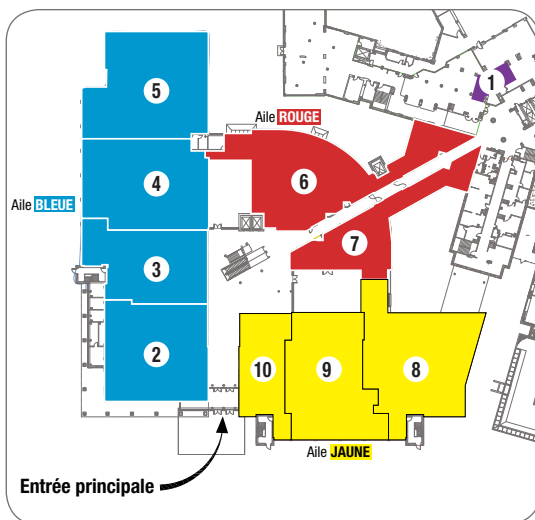
- 2 Cardiologie, endocrinologie et centre de jour de diabétologie
- 3 Neurologie, rhumatologie et dermatologie
- 4 Endoscopie et gastro-entérologie
- 5 Pneumologie et Clinique d'investigation externe en pré-chirurgie (CIEP)

Aile ROUGE

- 6 Orthopédie
- 7 Radiologie sans rendez-vous

Aile JAUNE

- 8 Médecine de jour
- 9 Médecine interne, néphrologie, microbiologie
- 10 Clinique de relance de l'Urgence



NIVEAU 2^E ÉTAGE

- 1 Unité de soins intensifs
- 2 Unité de soins coronariens

Aile BLEUE

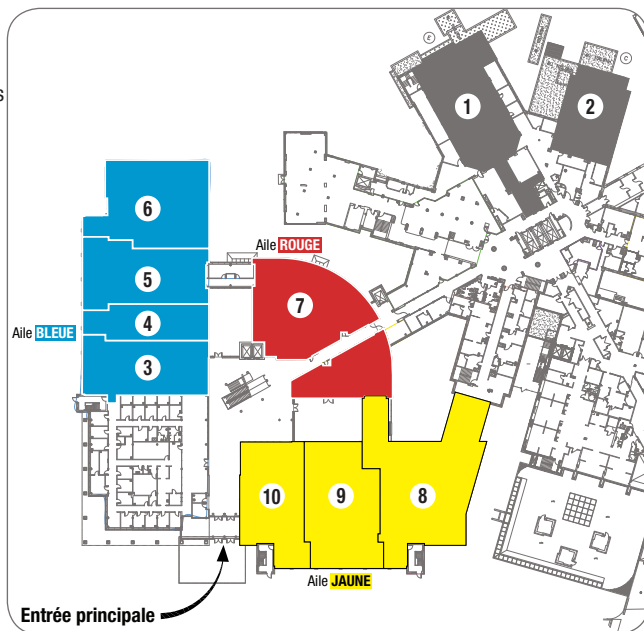
- 3 Clinique d'investigation externe en pré-chirurgie (CIEP)
- 4 Chirurgie plastique
- 5 Chirurgie générale, thoracique et vasculaire, neurochirurgie
- 6 Chirurgie dentaire, maxillo-faciale, audiologie et ORL

Aile ROUGE

- 7 Clinique externe d'obstétrique et de gynécologie

Aile JAUNE

- 8 Soins pré et postopératoires
- 9 Urologie, urodynamie-cystoscopie et laboratoire de vasculaire
- 10 Centre de gestion de la douleur





L'Hôpital Maisonneuve-Rosemont possède dans sa structure un comité des usagers.

En tant qu'utilisateur du réseau de la santé, vous avez des droits et le comité des usagers est le gardien de vos droits.

Vos droits prévus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* sont :

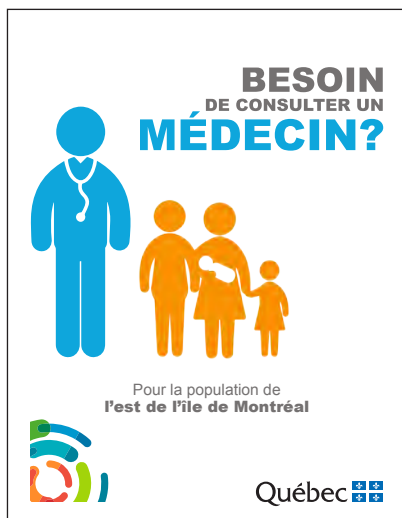
- droit à l'information;
- droit aux services;
- droit de choisir son professionnel;
- droit de recevoir les soins que requiert son état;
- droit de consentir à des soins ou de les refuser;
- droit de participer aux décisions;
- droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté;
- droit à l'hébergement;
- droit de recevoir des services en langue anglaise;
- droit d'accès à son dossier d'utilisateur;
- droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur;
- droit de porter plainte.

**Les droits des usagers,
c'est la raison d'être des comités des usagers.**

CU **Le Comité des usagers,
un partenaire de premier plan!**

Ressources médicales

Vous avez besoin de contacter un médecin rapidement ? Vous pouvez consulter le dépliant « Besoin de consulter un médecin » qui présente la liste des cliniques médicales et des CLSC de l'est de l'île de Montréal. Pour consulter la version Web, visitez le cliniqueseestmtl.com.



Autres informations utiles

811

Si vous avez des doutes sur votre état de santé, **composez le 8-1-1**, une infirmière d'Info-Santé et d'Info-Social saura vous conseiller.

911

Si votre vie est en danger ou si votre état de santé est grave, **communiquez avec le 9-1-1**.



Si vous avez besoin d'aide pour vous ou pour un de vos proches, contactez le Centre de prévention du suicide **en composant le 1 866-APPELLE**.



À la recherche d'un médecin de famille ? Inscrivez-vous au guichet d'accès à un médecin de famille (GAMF) au gamf.gouv.qc.ca ou communiquez avec votre CLSC.

Aide-mémoire

Avant de vous présenter à votre rendez-vous à la clinique externe, assurez-vous d'avoir en main :

- carte d'assurance maladie;
- carte de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont;
- requêtes ou rapports d'analyse;
- formulaire d'assurance et de retour au travail;
- liste des médicaments prescrits;
- liste de questions pour le médecin;
- papier et crayon pour prendre des notes;
- numéro de téléphone pour annuler le rendez-vous si vous ne pouvez pas vous rendre.

Chez le médecin :

- je partage ma liste de questions;
- je m'assure que le médecin se lave les mains avant de m'examiner;
- je m'assure que le médecin écrit clairement la prescription qu'il me donne;
- je répète les explications du médecin dans mes propres mots pour m'assurer de bien comprendre l'information;
- si nécessaire, je suis accompagné d'un parent ou d'un ami.

Patients partenaires recherchés

Nous cherchons des patients qui ont envie de partager leur expérience en proposant des pistes de solution afin d'améliorer les soins et les services offerts. Pour ce faire, nous vous invitons à devenir patient partenaire en partageant votre vécu, avec des équipes de soins, lors de comités ou de projets spéciaux.

Intéressés ? Appelez au **514 524-3544, poste 25533**.

Journal de bord

Notes et questions à aborder avec votre médecin et votre équipe soignante



Faites partie de
notre chaîne de
solidarité!

FHMR —

fondation
de l'hôpital
maisonneuve-
rosemont

souche
de guérison

Découvrez notre nouvel univers à
fondationhmr.ca

Suivez-nous :



CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Hôpital Maisonneuve-Rosemont

5415, boulevard de l'Assomption
Montréal (Québec) H1T 2M4
514 252-3400
ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

D'autres publications et ressources d'intérêt sur la santé sont disponibles sur le site Internet du Centre d'information pour l'utilisateur et ses proches (CIUP).
<http://biblio.hmr.qc.ca/in/fr/ciup>

Coordination, mise en page et révision des textes

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2019

ISBN : 978-2-550-83967-5 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-83968-2 (PDF)

Avril 2019

Tous droits réservés

© CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, 2019

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal**

Québec 