

Produit par le Service des communications - Octobre 2010

DG-2010.018

Centre de santé et de services sociaux  
de l'Ouest-de-l'Île  
West Island  
Health and Social Services Centre



# GUIDE D'ACCUEIL DES PATIENTS

Hôpital général du Lakeshore, 160, avenue Stillview  
Pointe-Claire, Québec, H9R 2Y2  
514 630-2225

## BIENVENUE AU CSSS DE L'OUEST-DE-L'ÎLE

C'est avec plaisir que nous vous accueillons à l'Hôpital général du Lakeshore, une installation du CSSS de l'Ouest-de-l'Île. Soyez assuré que nous mettrons tout en œuvre pour que votre séjour soit agréable.

Si vous ne trouvez pas réponse à vos questions dans ce guide, vous pouvez vous adresser au personnel pour plus de précisions. Une bonne communication facilite toujours les rapports. Nous pourrions ainsi mieux répondre à vos besoins.

Note : le masculin n'est utilisé que pour alléger le texte.

Le CSSS est soucieux d'assurer une prestation de soins sécuritaire. Vous pouvez nous aider à respecter cet engagement prioritaire. Voici comment :

### **1) L'état de santé**

Quand vous consultez un professionnel de la santé, transmettez-lui le plus de renseignements possibles au sujet de votre histoire médicale (médication, maladies, hospitalisations, vaccins, radiographies récentes). Avant de consentir à un traitement, assurez-vous de bien comprendre sa nécessité et ses effets.

### **2) La médication**

À votre arrivée, demandez à remplir le formulaire Histoire médicamenteuse. Les informations qu'il contient pourront nous aider à augmenter la sécurité et la qualité des soins qui vous seront offerts. Gardez toujours une liste à jour de vos médicaments avec vous. Demandez au pharmacien de vous fournir cette liste avant votre arrivée à l'Hôpital. Elle doit inclure :

- Tous vos médicaments prescrits incluant : crèmes, timbres cutanés, gouttes (yeux, oreilles, nez), inhalateurs, injections, produits en vente libre, vitamines, produits naturels et médicaments d'étude clinique.
- Le nom, la dose, le nombre de prise par jour et si nécessaire le jour d'administration pour chacun de ces médicaments. Avant de consommer des médicaments, assurez-vous qu'ils sont bien à vous en vous identifiant au personnel. Durant votre séjour à l'hôpital, ne prenez jamais des médicaments que vous avez apportés de chez vous.

### **3) Les allergies**

Indiquez vos allergies et intolérances à l'équipe soignante qui veut connaître leurs causes et leurs effets.

### **4) L'équipement**

Respectez les consignes d'utilisation de l'équipement que l'on met à votre disposition et laissez le personnel ajuster les appareils de soins. En tout temps, faites attention aux chutes.

### **5) Les sorties**

Informez un membre du personnel si vous souhaitez sortir de l'unité de soins. Si vous décidez de quitter l'hôpital contre l'avis d'un médecin, vous devez remplir un formulaire.

### **6) Le lavage des mains**

Lavez-vous les mains régulièrement et assurez-vous que les visiteurs et le personnel le font aussi. C'est la meilleure façon d'éviter les infections.

Si vous êtes attendu pour une chirurgie, le Bureau de l'admission vous appellera la veille, entre midi et 16 h pour confirmer votre opération.

Le jour de votre arrivée au centre hospitalier, nous vous recommandons d'apporter :

- carte d'assurance-maladie valide ;
- carte d'hôpital si vous en avez une (sinon, nous en ferons une) ;
- carte de crédit ;
- documents relatifs à votre assurance privée (s'il y a lieu) ;
- médicaments d'ordonnance dans les contenants originaux.

Il est préférable d'être accompagné d'un membre de votre famille ou d'un ami le jour de votre admission. Il est possible, pour des raisons exceptionnelles, que votre intervention soit reportée à plus tard.

Si vous êtes transféré sur une unité de soins à la suite de votre passage à l'urgence, le personnel vous soutiendra dans vos démarches d'hospitalisation.

Le Bureau de l'admission se situe près de l'entrée principale, locaux 1288 et 1289. Le personnel vérifiera les informations contenues à votre dossier et discutera avec vous des arrangements financiers.

## Les frais d'hospitalisation

La plupart des frais d'hospitalisation et des services ambulatoires sont entièrement couverts pour les résidents du Québec et du Canada qui possèdent une carte d'assurance-maladie valide de leur province. Toutes les personnes dont la carte n'est pas valide devront offrir une garantie de paiement à partir de leur carte de crédit. Il en va de même pour les non-résidents.

Certains traitements et services médicaux entraînent des frais puisqu'ils ne sont pas couverts par le régime d'assurance-maladie. On vous en informera, le cas échéant.

Des frais sont également demandés pour des chambres privées ou semi-privées. Ils sont établis et révisés périodiquement par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Vous devrez en assumer le coût si vous n'avez pas d'assurance. Une garantie de paiement, prise sur votre carte de crédit, vous sera demandée à l'arrivée. La facturation sera faite à votre sortie de l'hôpital.

Si vous bénéficiez d'une assurance personnelle (ou que vous bénéficiez de celle de votre conjoint) couvrant les frais pour une telle chambre, vous devez fournir les renseignements suivants lors de votre admission : nom et adresse de la compagnie d'assurance et le numéro de la police.

**ATTENTION :** L'assurance ne couvre pas toujours la totalité du montant.

Vous devrez payer la différence.

L'hôpital offre trois types de chambres :

- Les chambres à quatre lits (salle) - gratuites
- Les chambres semi-privées (deux lits) - tarifées
- Les chambres privées (un lit) - tarifées

Le nombre de chambres privées et semi-privées est limité. Par conséquent, il est possible que vous soyez d'abord admis dans le premier lit disponible et déplacé par la suite vers la chambre que vous souhaitez, si elle est disponible.

Tous les frais peuvent être réglés à la caisse (Paiements des comptes), au rez-de-chaussée. Argent comptant, chèque, carte de crédit ou carte de débit sont acceptés. Information si vous êtes déjà hospitalisé, poste 5226, ou poste 1242 si vous venez de l'urgence, du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h.

**L'heure de départ**

Afin de permettre l'admission plus rapide d'une autre personne, vous devrez quitter votre chambre avant 10 heures ou dans les deux heures suivant la signature de votre congé par le médecin. Dès votre arrivée, discutez avec un proche et convenez ensemble de votre façon de quitter l'hôpital. Prévoyez de l'argent pour un taxi si personne ne peut venir vous chercher. N'oubliez pas les clés pour entrer à votre domicile.

**Les objets de valeur**

Vos objets de valeur (alliances, montres, bijoux précieux et cartes de crédit) doivent être laissés à la maison ou remis à vos proches. Un petit montant d'argent suffira à vos dépenses personnelles.

**Les effets personnels**

Voici ce que vous devez apporter :

Les vêtements

- pyjamas ou jaquettes (2 ou 3);
- robe de chambre;
- pantoufles à semelles rigides et antidérapantes;
- sous-vêtements, chaussettes de coton ou de laine;
- vêtements amples et confortables pour votre retour à la maison.

Les articles de toilette

- brosse et pâte à dents (si vous portez une prothèse dentaire, apportez un contenant pour dentier identifié à votre nom);
- savon, shampooing, désodorisant;
- peigne ou brosse à cheveux;
- mouchoirs de papier, protections hygiéniques;
- rasoir et crème à raser.

Les objets personnels

- lunettes et étui, verres de contact et solution;
- bas support, appareil à exercices respiratoires, etc. ;
- calepin, crayon, lecture;
- médicaments dans leur contenant d'origine y compris ceux vendus sans ordonnance et les produits naturels.

**Les heures de visite**

Dans la mesure du possible et pour le respect des patients, il faut limiter les visites. Entre 11 h et 20 h, l'hôpital accepte deux visiteurs à la fois. Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis. Les heures de visite et l'âge minimum des visiteurs varient sur certaines unités. À l'occasion, le personnel peut les modifier dans l'intérêt des patients.

Département d'obstétrique

Adultes seulement, sauf les frères et sœurs du nouveau-né, en tout temps

Grands-parents : 14 h à 16 h

Département de chirurgie

De 11 h à 20 h

Département de soins intensifs et coronariens

Personnes de 15 ans et plus seulement

Département de psychiatrie

Lundi au vendredi : 18 h à 20 h

Samedi et dimanche : 13 h à 17 h et 18 h à 20 h

En cas de propagation de virus, il est possible que les heures de visite et le nombre de visiteurs soient limités voire même interdits. Des avis sont alors installés dans les portes de l'hôpital.

**Le courrier**

Le courrier sera livré en après-midi. L'adresse doit contenir votre nom de famille à la naissance, votre unité de soins et votre numéro de chambre si possible. Le courrier reçu après votre départ sera retourné à l'expéditeur. Une boîte aux lettres est située à l'extérieur à l'entrée principale.

**L'accès à des informations cliniques**

Vous pouvez consulter ou obtenir copies de certains documents de votre dossier médical au service des archives. Il se trouve au sous-sol de l'hôpital, bureau 270, du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

Vous devrez remplir le formulaire *Autorisation de communiquer des renseignements contenus au dossier*, le poster, le faire parvenir par télécopieur ou le déposer en personne. Un délai de 20 jours devra être accordé.

Aucun renseignement ne vous sera transmis par téléphone ou télécopieur.

### **Les communications téléphoniques**

Pour connaître l'état d'un patient hospitalisé, il est préférable de mandater une seule personne qui prendra des nouvelles et les transmettra à la famille. Vos proches peuvent vous rejoindre en composant le 514 630-2225 et le numéro de la chambre. Si vous ne pouvez parler, l'infirmière-chef de l'unité où vous êtes pourra répondre à leurs questions. Afin d'assurer le mieux-être des patients aucun appel ne peut être reçu entre 22 h et 7 h 30, sauf en obstétrique.

Toutes les chambres sont munies de téléphone et des téléphones publics sont disponibles sur chaque étage. Il est interdit d'utiliser les téléphones cellulaires. Pour effectuer un appel local, composer le 8 avant le numéro désiré. Pour effectuer un appel interurbain, composer le 0 et la réceptionniste acheminera l'appel. Les appels interurbains doivent être effectués à frais virés ou portés à votre carte d'appel ou à une carte de crédit. Composez le 0 à partir de n'importe quel téléphone pour joindre la réception.

### **Les laissez-passer de stationnement**

Vos proches n'ont rien à payer pour vous déposer ou venir vous chercher à l'hôpital par l'entrée principale. Le stationnement est toutefois interdit à cet endroit. Faites-vous accompagner si vous devez passer quelques jours à l'hôpital. Ainsi, votre véhicule ne sera pas garé dans le stationnement des visiteurs. Le coût maximum du stationnement est de 12 \$ par jour. Lors de votre entrée, vous recevrez un coupon à la barrière. Conservez ce coupon. Au moment de quitter l'hôpital, vous devrez insérer ce coupon dans l'un des systèmes de paiement automatisé localisés à l'entrée principale et à l'urgence. La somme à payer sera indiquée et le coupon sera poinçonné par le système dès que la somme aura été déposée. À partir de ce moment, vous disposerez de 15 minutes pour quitter le stationnement de l'hôpital. Il vous suffira de glisser le coupon poinçonné dans le lecteur à la barrière pour l'ouvrir.

Si vous devez vous rendre à l'hôpital plusieurs fois par mois pour des traitements, des laissez-passer sont à votre disposition. Le système de paiement automatisé offre une passe mensuelle à 60 \$, payable par carte de crédit.

#### Coût du stationnement

0 à 30 minutes : gratuit

31 à 60 minutes : 10 \$

61 et plus : 12 \$ (par jour)

Laissez-passer mensuel : 60\$

**Les services de pastorale**

Pour des besoins religieux particuliers, des leaders spirituels sont à votre disposition. Parmi les services offerts : accompagnement, onction des malades, communion.

Les pasteurs sont présents à l'hôpital tous les jours, sauf le dimanche. Un service d'urgence sur appel est maintenu 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Une chapelle et salle de prière multiconfessionnelle est située au 5e étage, salle 5212. Elle est ouverte dans la journée. Cette salle comprend une aire de méditation sans chaussures, orientée vers la Mecque.

Une messe est célébrée tous les samedis à 14 h.

**Le service d'interprètes**

Si vous désirez un interprète pour faciliter votre communication avec l'équipe de soins, veuillez vous adresser au personnel.

**Les auxiliaires**

Il est possible pendant votre séjour que vous rencontriez les bénévoles des Auxiliaires de l'Hôpital général du Lakeshore. Ces personnes contribuent à améliorer la qualité de vie des patients. Elles sont là pour vous aider.

Différents services vous sont offerts pour agrémenter votre séjour. Certains sont payants. Le guichet bancaire est situé au premier étage à l'entrée principale.

### **Les services de restauration**

La cafétéria se trouve au sous-sol devant les ascenseurs. Les patients et les visiteurs peuvent s'y rendre :

- du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 18 h 45 ;
- le samedi, le dimanche et les jours fériés, de 11 h 30 à 13 h 30 et de 16 h 30 à 18 h 30.

Des distributrices d'aliments et de boissons se trouvent également au sous-sol près de la cafétéria ainsi qu'au centre ambulatoire et à l'urgence.

### **Le repas des patients**

Les diététistes conseillent aux patients hospitalisés des repas adaptés à leur condition médicale (allergies, troubles alimentaires, régime particulier). Une technicienne vous rencontrera peu après votre admission pour connaître vos goûts. Les menus sont personnalisés et vérifiés avant le départ sur les étages.

Les heures de service des repas varient légèrement selon l'étage :

Déjeuner : entre 8 h et 8 h 45

Dîner : entre 12 h et 12 h 45

Souper : entre 17 h et 18 h

### **Les repas de la clientèle**

La clientèle de passage bénéficie également d'un service de restauration.

Deux types de menus sont offerts : à la carte en tout temps et en table d'hôte à heures fixes. Les menus sont affichés à l'entrée de la cafétéria et des symboles indiquent les choix santé.

## **Les services offerts par les Auxiliaires de l'Hôpital général du Lakeshore**

Les Auxiliaires de l'Hôpital général du Lakeshore proposent différents services payants. Les revenus qu'ils en tirent sont réinvestis pour l'hôpital et son personnel.

### Café Windmill (repas légers)

- du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 15 h 30
- fermé les samedis, les dimanches et la plupart des jours fériés

Rez-de-chaussée

### Boutique-cadeaux (cadeaux pour les patients visités et articles de consommation courante)

- du lundi au vendredi, de 9 h 30 à 16 h 30
- les dimanches en après-midi

Rez-de-chaussée, près de l'entrée principale

### Vente de livres

- du lundi au vendredi, de 9 h à 14 h
- fermé les samedis, les dimanches et la plupart des jours fériés

Rez-de-chaussée, devant les ascenseurs

### Les journaux

Des journaux en français et en anglais sont disponibles dans les distributrices situées aux entrées de l'hôpital.

### La coiffure

Vous pouvez prendre rendez-vous avec un coiffeur sur demande pour shampooing, mises en plis, coupes, permanentes, teintures :

Coiffure mobile de l'Ouest : 514 685-7281.

### Livraison de fleurs

Les fleuristes livrent les bouquets directement à l'étage.

### La télévision

Vous pouvez louer un téléviseur à raison de frais quotidiens ou hebdomadaires payables à l'avance à une entreprise privée. Une garantie de paiement est demandée sur la carte de crédit. Les bons de commande se trouvent au poste de garde des unités.

Les patients ont des droits et des obligations qui figurent dans le Code d'éthique du CSSS de l'Ouest-de-l'Île. Vous pouvez en consulter des exemplaires aux étages dans des présentoirs près des ascenseurs.

Si vous croyez que vos droits ne sont pas respectés, parlez-en d'abord au personnel. Si vous n'obtenez pas satisfaction, il existe d'autres options.

#### **Le comité des usagers**

Les membres du comité des usagers veillent à faire entendre les préoccupations des patients et à défendre leurs intérêts. Un membre du comité peut aider un patient à déposer une plainte.

Information : 514 630-2225, poste 1453

#### **Le commissaire aux plaintes**

Le commissaire aux plaintes s'engage, en toute confidentialité, dans une démarche de résolution de problème. Il entend votre version des faits, enquête auprès du personnel, recherche des solutions acceptables et fera les recommandations appropriées.

Information : 514 630-2225, poste 4950

## LA FONDATION

La Fondation de l'Hôpital général du Lakeshore amasse des fonds qui servent à l'achat d'équipements. Si vous désirez faire un don ou devenir membre communiquez avec la fondation : bureau 5209, 5e étage.

Adresse : 160 Stillview, Pointe-Claire, Québec, H9R 2Y2

Information : 514 630-2081

**Les allées et venues**

Avant de vous absenter de votre unité, veuillez en informer le personnel qui doit savoir en tout temps où vous êtes.

**Les mesures d'urgence**

L'hôpital possède son plan d'action des mesures d'urgence. Le personnel est formé pour agir en de telles situations. En cas d'urgence, gardez votre calme et suivez les directives. Sachez qu'il est possible qu'un exercice d'évacuation ait lieu durant votre séjour.

**Le tabac**

L'hôpital est un établissement de santé, sans fumée. Des endroits sont spécifiquement désignés pour fumer, à l'extérieur, à plus de 9 mètres des portes (lignes bleues).

**Les accidents**

Les chutes et autres accidents doivent être signalés à un membre du personnel.

**Les objets perdus**

Les objets perdus sont regroupés au service de la sécurité.

**Les appareils électriques et les ordinateurs**

Les appareils électriques (couvertures électriques, coussinets électriques, sèche-cheveux ou rouleaux électriques) sont interdits. Seuls les appareils fonctionnant à piles sont permis.

## VOTRE DÉPART

**Le départ**

Le médecin traitant vous avisera la veille de votre départ et signera votre congé. Vous devrez quitter la chambre pour 10 heures.

N'oubliez pas :

- vos objets personnels;
- vos nouvelles prescriptions et vos médicaments;
- les dates de vos rendez-vous de suivis.

**Le suivi**

Avant votre départ, vérifiez auprès du personnel si vous avez besoin de suivre des recommandations particulières : nouvelles prescriptions, arrangements avec le CLSC pour des soins domicile, etc. Votre état pourrait nécessiter un séjour dans un institut de réadaptation. L'information pertinente vous sera alors transmise.