

LE PROGRAMME-CLIENTÈLE DE SANTÉ MENTALE

Guide d'accueil pour l'utilisateur



L'équipe du programme-clientèle de santé mentale vous souhaite la bienvenue à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont.

Nous vous suggérons de lire ce présent guide d'accueil qui contient des renseignements qui peuvent vous être utiles et de nous poser des questions si nécessaire.

Le programme-clientèle de santé mentale offre des soins d'hospitalisation à une clientèle adulte et des services ambulatoires spécialisés aux clientèles enfants, adolescents et adultes.

Le programme-clientèle de santé mentale est membre du réseau de l'Est d'enseignement et de recherche en psychiatrie de l'Université de Montréal. Il procure un milieu d'enseignement universitaire et collégial.

De plus, il offre un milieu de recherche clinique orienté vers l'amélioration de la qualité des soins et des services.

Pour votre sécurité

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

Prévention des infections

Il est important de respecter les consignes de prévention des infections. Que ce soit le lavage des mains, le respect de l'étiquette respiratoire ou toute autre mesure de précaution additionnelle, ces consignes sont affichées à l'entrée de l'établissement, dans les unités de soins et sur les portes de chambres lorsqu'un isolement est requis.

Afin d'éviter la transmission des microbes, assurez-vous que vos visiteurs, les médecins et le personnel 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 efficace pour prévenir la transmission d'infections. Certaines bactéries ou certains germes peuvent être contractés par les mains contaminées. C'est pourquoi le lavage des mains est particulièrement requis avant de manger et après être allé aux toilettes ou quand vos mains sont visiblement souillées.

Il est aussi important de respecter l'étiquette respiratoire, soit de tousser ou éternuer dans un mouchoir ou dans le pli du coude 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).

Identification

Avant un examen, un prélèvement, un traitement ou l'administration d'un médicament, en tout temps, notre personnel soignant se doit de valider votre identité. Dire votre prénom et votre nom, ainsi que votre date de naissance est un geste simple qui vous assure des soins sécuritaires.

Médicaments

Apportez vos médicaments ou la liste des médicaments, prescrits ou en vente libre et produits naturels que vous prenez actuellement, ainsi que le numéro de téléphone de votre pharmacie, pour qu'ils soient inscrits à votre dossier. N'hésitez pas à poser des questions sur les médicaments qui vous sont administrés.

Votre rôle est important pour éviter une erreur potentielle.

Allergies

Informez le personnel soignant de toute allergie dès votre arrivée. Nous l'indiquerons alors dans votre dossier et vous fournirons un bracelet le signalant si vous êtes hospitalisé.

Situations à risque

Prévention des chutes

Si vous vous sentez affaibli, évitez de vous lever seul du fauteuil ou du lit; demandez de l'aide. Lorsque le plancher est mouillé, contournez l'endroit, car une surface glissante vous met à risque de chuter. Évitez de courir dans les corridors ou dans les escaliers. Demeurez prudent face aux facteurs pouvant augmenter le risque de chutes. Voici quelques exemples : ajustement de médication, étourdissements lors des changements de position (ex. : de assis ou couché à debout), démarche instable, troubles de la vision ou de l'audition.

Prévention du suicide

Un programme pour prévenir et gérer les conduites suicidaires est en place. Au besoin, un suivi sera assuré. Il est très important d'informer votre intervenant de tout changement relié à votre humeur, aux idées noires ou pensées suicidaires. Le meilleur moyen de prévention est d'en parler.

Substances illicites

L'alcool et les drogues peuvent interférer avec vos traitements. Il est important d'informer votre intervenant de vos habitudes de consommation afin de vous offrir les services les plus appropriés. Veuillez noter que toute possession, consommation ou vente est interdite à l'hôpital.

Objets potentiellement dangereux

Nous vous invitons à être attentif face aux objets potentiellement dangereux qui peuvent varier selon les milieux fréquentés par les différents usagers (enfants, adolescents, adultes), par exemple : sac en plastique, ciseaux, canif, miroir, etc. En cas de doute, adressez-vous à un membre du personnel.

Hospitalisation ou consultation en service ambulatoire

Étudiants

L'HMR est un centre hospitalier universitaire. Il est possible que vous rencontriez des étudiants de différentes disciplines au cours de votre séjour ou lors de vos rencontres avec un professionnel.

Recherche

Vous pourrez dans certains cas être invité à participer à un projet de recherche clinique. Si vous acceptez d'y participer, un consentement écrit vous sera demandé. Vous avez le droit de refuser et cela n'aura aucune conséquence sur vos soins.

Service spirituel

Vous pouvez joindre ce service au poste 4895 ou 4380.
Vous avez accès à un aumônier, agent de la pastorale laïque ou autre de votre choix.

Ressources de soutien

Centres de crise

Services d'évaluation, d'écoute téléphonique ou sur place, intervention de crise, hébergement temporaire, etc.

L'Entremise : 514-351-9592
L'Appoint : 514-351-6661
Urgence sociale DPJ : 514-896-3100
Centre de références du Grand Montréal : 514-527-1375
(service disponible du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30).

Services d'urgence 24/24 heures

Centre antipoison : 1-800-463-5060
Tel aide : 514-935-1101
SOS violence conjugale : 514-873-9010
Suicide action : Montréal : 514-723-4000
Ailleurs au Québec : 1-866-Appelle (277-3553)

Services ambulatoires

Prélèvements sanguins

Un centre de prélèvements est situé au pavillon Rosemont, rez-de-chaussée, aile C. Vous pouvez vous présenter avec votre requête, sans prendre rendez-vous, de 8 h 30 à 17 h.

Accès au dossier

Adressez votre demande aux services des archives médicales en personne, pavillon J.A. DeSève, au rez-de-chaussée ou par la poste au 5415, boul. de l'Assomption, Montréal (QC) H1T 2M4. Ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 15 h 30. Des frais pourraient être exigés. Informations : (514) 252-3549.

Autres services offerts sur place

Stationnement

Les stationnements payants sont situés à proximité des pavillons Rosemont, Maisonneuve et Rachel-Tourigny. Information : 514-251-4797. Tarifs disponibles sur le site Internet de l'HMR.

Transport entre les pavillons

Un minibus fait la navette entre les entrées principales des pavillons Maisonneuve et Rosemont du lundi au vendredi.

Appréciation des soins et services

Dans le but d'améliorer la qualité des soins et des services que nous offrons, nous réalisons régulièrement un sondage auprès de notre clientèle, afin de connaître ses attentes et son degré de satisfaction.

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

Si vous souhaitez transmettre votre appréciation à une personne ou une équipe en particulier, vous pouvez le faire verbalement ou par écrit aux personnes concernées.

Pour un don en argent, veuillez vous référer à la dernière section du guide.

Code d'éthique

Un code d'éthique garantissant le respect des droits de la personne est disponible. Nous croyons fermement que l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. Le code d'éthique est disponible sur le site Internet de l'hôpital ou vous adresser à un intervenant pour obtenir une copie papier.

Vos responsabilités

Les relations entre les usagers et avec les intervenants impliquent le respect, la courtoisie et la non-violence. Ces attitudes sont essentielles au maintien d'un climat harmonieux et propice à une collaboration réciproque.

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 face au respect de ces règlements ainsi qu'au respect des biens matériels.

Voici des exemples de comportements qui ne sont pas tolérés dans nos services : intimidation, menace, violence, harcèlement sexuel ou tout autre comportement pouvant porter atteinte à la santé et à la sécurité des usagers et des employés.

Le comité des usagers

Le comité des usagers a comme mandat d'être le gardien des droits des usagers et est leur porte-parole. Il est situé au pavillon Rosemont, à l'aile C, au rez-de-chaussée; téléphone 514-252-3925. Pour plus d'information, un dépliant est disponible, demandez-le à votre intervenant.

Insatisfactions et recours

Malgré tous nos efforts, il peut arriver que vous soyez insatisfait de la qualité des soins et des services reçus. Un mécanisme est prévu pour vous permettre de manifester votre insatisfaction et ainsi, contribuer à ce que certains problèmes soient identifiés et corrigés.

Dans un premier temps, discuter de la situation avec le responsable de l'unité, le personnel ou le médecin concerné. Cette simple démarche suffit souvent à dissiper la cause du mécontentement.

Vous pouvez par la suite vous adresser à la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

- par téléphone au 514-252-3510,
- en vous présentant à son bureau à l'entrée du pavillon Rachel-Tourigny,
- par courriel: 06_hmr_commissaire@ssss.gouv.qc.ca
- ou par courrier : Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, Hôpital Maisonneuve-Rosemont, 5415, boul. de l'Assomption, Montréal (Québec) H1T 2M4.

Au terme du délai maximal de 45 jours, vous recevrez un compte rendu des démarches effectuées, des conclusions tirées et, le cas échéant, des correctifs apportés afin d'améliorer la qualité des services. Nous sommes là pour vous guider et vous soutenir dans vos démarches. Le Comité des usagers peut également vous assister dans ce processus.

Un geste pour la santé : la Fondation de l'HMR

Partenaire de l'hôpital depuis 1978, la fondation de l'HMR contribue aux projets visant l'amélioration des soins, le développement de l'enseignement et la croissance de la recherche. Quelle que soit votre contribution, votre générosité fera une différence pour la santé des usagers.

Pour faire un don, un formulaire à compléter est disponible un peu partout dans l'hôpital ou sur notre site Internet : www.maisonneuve-rosemont.org/fondation.

Information : 514-252-3435.

Vous pouvez spécifier un programme qui vous tient à cœur.

NOTES :

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

Hôpital Maisonneuve-Rosemont
5415, boul. de l'Assomption
Montréal QC H1T 2M4
Téléphone : 514- 252-3400
www.maisonneuve-rosemont.org

Pavillon Rosemont
5689, boul. Boul. Rosemont
Montréal QC H1T 2H1
Téléphone : 514- 252-3400
www.maisonneuve-rosemont.org

Tous droits réservés
© HMR; Programme clientèle de santé mentale, 2011

CP-MEN-011