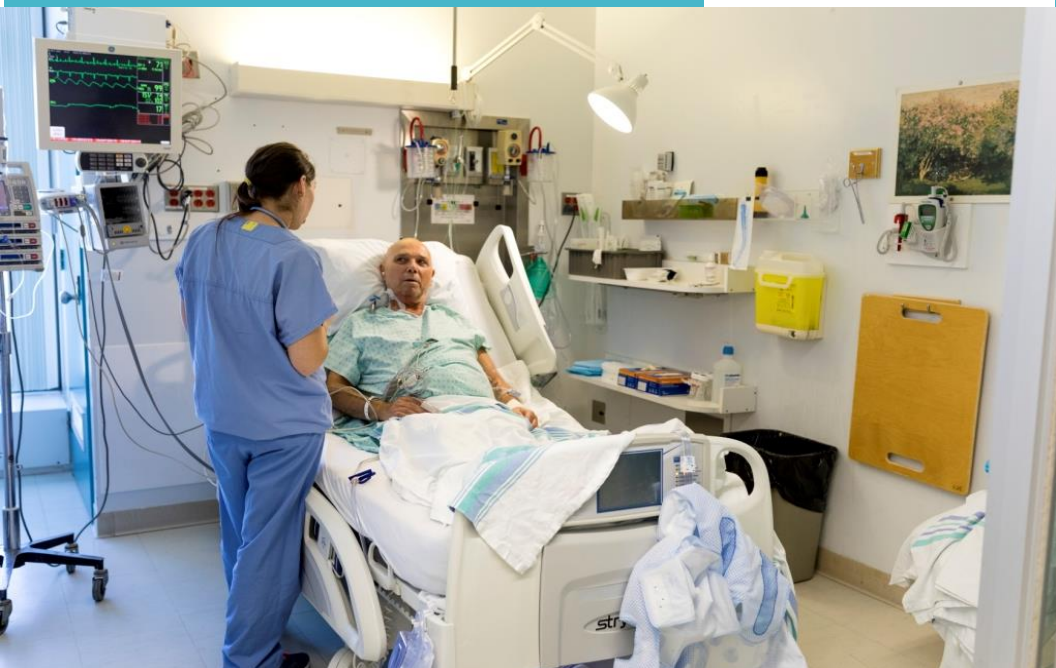


Centre intégré de santé
et de services sociaux de Laval



DIGNE DE CONFIANCE,
à chaque instant



Guide d'accueil à l'unité des soins critiques et soins intermédiaires

Pour la clientèle et sa famille

2^e édition

Québec 

Une publication de la :

Direction des soins infirmiers
Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
1755, boulevard René-Laennec
Laval (Québec) H7M 3L9
Téléphone : 450 668-1010
Site Web : www.lavalensante.com

Rédaction

Mme Chantal Asselin, infirmière clinicienne aux soins intensifs.
Révisé en février 2022, par Marie-Michelle Boily, conseillère en soins infirmiers.

Collaboration

Mme Valérie Fitzpatrick, patiente partenaire.
Mme Marie-Josée Tardif, conseillère clinique au service de prévention et contrôle des infections.
Dr Joseph Dahine, directeur médical à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique et officier de la sécurité des patients.

Montage du document

Direction adjointe des communications et des relations publiques.

Révision linguistique

Direction adjointe des communications et des relations publiques.

Diffusion

Ce document est disponible à l'unité des soins critiques et soins intermédiaires à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique, à des fins non commerciales, à condition d'en mentionner la source.

© Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval, 2022

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN 978-2-550-91747-2 (version imprimée, 2e édition, 2022)

ISBN 978-2-550-85009-0 (version imprimée, 1re édition, 2019)

ISBN 978-2-550-91748-9 (PDF, 2e édition, 2022)

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec 

Ce document vous permettra :

- de trouver de l'information utile;
- de vous offrir des conseils;
- de connaître les règlements relatifs à cette unité de soins;
- de vous guider afin de contribuer aux soins de votre proche.

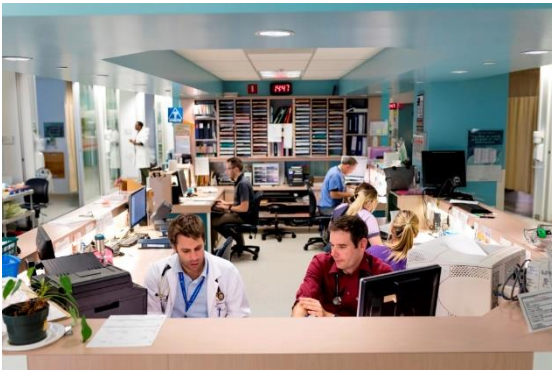
Notre mission est de prodiguer des soins spécialisés de qualité et adaptés, qui répondront aux besoins de votre proche.

L'équipe professionnelle sera disponible pour vous écouter, vous renseigner et vous appuyer. Si vous avez des questions, nous serons toujours disponibles pour y répondre.

Nous comptons parmi l'équipe des :

- médecins spécialisés;
- préposés aux bénéficiaires;
- infirmières;
- inhalothérapeutes;
- pharmaciens.

Autres professionnels disponibles : physiothérapeutes, nutritionnistes, travailleurs sociaux et plus.



Pour nous joindre :



Appel direct : 450 975-5595.

Hôpital de la Cité-de-la-Santé : 450 668-1010, poste 55595.

- Dédiez **UN SEUL** membre de la famille qui sera responsable de transmettre les informations aux proches **afin de limiter le nombre d'appels.**
- **Heures d'appel** à respecter :
 - 9 h à 15 h
 - 16 h 30 à 23 h
 - Minuit à 7 h

Règles pour les visites

Nombre de visiteurs :

2

Un maximum de 2 visiteurs à la fois est permis dans la chambre du patient.

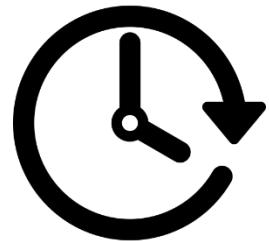
1

Seulement un visiteur à partir de 20 h 30.

Les **enfants de moins de 12 ans** ne sont pas admis sur les unités puisque leur système immunitaire est moins développé.

Heures de visite :

Les visites sont permises 24 h/24. Cependant, nous vous remercions d'éviter les heures de transmission des rapports interservices, afin de respecter la confidentialité des patients :



- Entre 7 h et 9 h
- Entre 15 h et 16 h 30
- Entre 23 h et minuit

Cela peut varier selon l'infirmière et l'état du patient.

Lavage des mains

- ❖ **Important** afin d'éviter la transmission des bactéries et des virus.
- ❖ Utilisez la **solution hydroalcoolique** disponible dans les distributeurs présents à l'entrée des chambres en arrivant et en quittant la chambre.



Précautions additionnelles (isolement)

- ❖ Bien vouloir **respecter** en tout temps les mesures de prévention et de contrôle des infections ainsi que les précautions additionnelles (isolement).
- ❖ Des **indications** seront présentes sur la porte de la chambre et vous indiqueront quelles mesures doivent être prises.
- ❖ Lorsque vous quitterez la chambre, vous devez disposer vos gants, jaquette et masque à **l'intérieur de la chambre**, à l'endroit prévu.
- ❖ Le **lavage des mains** est obligatoire avant de quitter la chambre ou l'unité.
- ❖ Il est strictement **interdit** de sortir de la chambre avec les gants, le masque et la jaquette.

ISOLEMENT DE CONTACT

Tout visiteur doit se présenter au poste des infirmières avant d'entrer dans la chambre.

- Procéder au lavage des mains**
 - Avec de l'eau et du savon au moins 20 secondes
 - À l'entrée et à la sortie de la chambre
- Revêtir une blouse en tout temps**
 - Utilisée en tout temps et à la sortie
 - Le décontaminer à l'entrée, à l'extérieur avant de quitter le bâtiment
- Porter des gants en tout temps**
 - Les porter à l'entrée et à la sortie de la chambre
- Désinfecter les équipements de soins**
 - Au lieu de les jeter
 - Laver les mains
 - Porter des gants
 - Porter des lunettes
 - Porter un masque
- De préférence, utiliser du matériel jetable ou dédié à l'usage exclusif de l'usager**
 - Pas de réutilisation de matériel
 - Pas d'usage de matériel partagé
- L'usager doit demeurer dans sa chambre**

Centre de santé et de services sociaux
Québec

Effets personnels

L'espace de rangement est restreint dans les chambres, c'est pourquoi les effets personnels doivent être **limités**.

Nous vous demandons d'apporter les produits essentiels de base :

- ❖ Savon.
- ❖ Brosse ou peigne à cheveux.
- ❖ Brosse à dents et dentifrice.
- ❖ Pantoufles.
- ❖ Rasoir.
- ❖ Papiers-mouchoirs.
- ❖ Sous-vêtements.
- ❖ Déodorant.
- ❖ Élastiques à cheveux.
- ❖ Loisirs personnels.
- ❖ Téléphone cellulaire et chargeur.
- ❖ Pot à dentier et essentiel à dentier, au besoin.
- ❖ Appareils auditifs et des piles de rechange.
- ❖ Lunettes.

ATTENTION : L'organisation ne peut être tenue responsable des pertes ou de la disparition des objets de valeur. L'utilisateur devra assumer l'entière responsabilité de ses biens.

Informations générales

- ❖ Différents appareils sont munis d'alarme pour avertir le personnel lorsque nécessaire. Les infirmières s'assureront d'en faire le suivi et veilleront à la sécurité du patient.
- ❖ Ne pas toucher ni modifier la programmation des appareils.
- ❖ Ne pas rester dans les corridors et les aires de circulation du personnel de l'unité, pour des raisons de sécurité et de confidentialité.
- ❖ Si votre proche est intubé, nous vous demandons de vérifier les recommandations à suivre auprès de l'infirmière responsable. Elle vous renseignera sur les étapes à venir.
- ❖ AUCUNE LIVRAISON de type *Skip TheDishes*, *DoorDash* ou *Uber Eats*, n'est autorisée.



Services offerts pour les proches

En tant que proches, vous avez accès à ces différents services :

- Services de soins spirituels.
- Chapelle.
- Soutien d'un travailleur social.

Ailleurs à l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé :

- Bibliothèque, au bloc D, au sous-sol, local D.SS.84.
- Bistro, au bloc C, au rez-de-chaussée.
- Cafétéria, au bloc B, 2^e étage.
- Guichet bancaire automatique, au bloc B, rez-de-chaussée, près de l'entrée principale.
- Boutique-cadeaux, au bloc C, située près de l'entrée principale.



Toilettes au bloc B, 2^e étage ou
au bloc C, au rez-de-chaussée.

❖ Bien que les employés aient le **souci de bien faire leur travail**, il peut arriver qu'un usager ou un proche soit insatisfait des soins ou des services reçus :

- Dans cette situation, veuillez contacter l'infirmière-chef des soins intensifs au 450 668-1010, poste 23543.
- Si cette démarche s'avère insuffisante, vous pouvez contacter le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, au 450 668-1010, poste 23628.