

GUIDE D'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE HOSPITALISÉE

à l'Hôpital du Haut-Richelieu

ÉDITION 2015



**ON PREND SOIN
DE NOTRE MONDE**

Québec 

www.santemc.quebec

MOT DE BIENVENUE

L'Hôpital du Haut-Richelieu souhaite vous accueillir adéquatement et met tout en œuvre pour vous donner des soins sécuritaires et de qualité pour votre mieux-être. Afin de vous aider à connaître le fonctionnement de l'Hôpital et à rendre votre séjour le plus agréable possible, nous avons préparé ce guide d'accueil. Vous y trouverez des renseignements généraux qui vous seront utiles lors de votre hospitalisation. Si vous désirez plus d'informations, adressez-vous aux membres de notre personnel qui pourront vous répondre et vous aider.

Le contenu de ce guide est révisé annuellement et est à jour en date de janvier 2015.

Une production de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques.

TABLE DES MATIÈRES

VOTRE HOSPITALISATION	2
Ce que vous devez avoir en main.....	2
Choix de la chambre.....	3
Repas des patients.....	4
Votre autonomie.....	4
VOTRE SÉCURITÉ	4
Allergies.....	4
Objets de valeur.....	5
Médicaments.....	5
Système d'appel.....	5
Prévention des infections.....	6
Double identification.....	7
Usage du tabac.....	7
Heures et modalités des visites.....	7
SERVICES	8
Téléphone et réception des appels.....	8
Téléphone cellulaire et autres appareils électroniques.....	9
Location de téléviseurs.....	9
Utilisation d'appareils électriques.....	10
Cafétéria.....	10
Stationnement.....	10
Guichet bancaire.....	11
Boutique.....	11
Proche aidant.....	11
Consultation du dossier médical.....	12
Bénévolat.....	13
Soins spirituels.....	13
Pourboires et dons.....	13
Médias.....	13
VOTRE DÉPART DE L'HÔPITAL	14
Votre départ.....	14
Frais d'hospitalisation.....	14
QUALITÉ DES SOINS	15
Code d'éthique.....	15
Service d'éthique clinique.....	15
Comité des usagers.....	16
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.....	16

VOTRE HOSPITALISATION

LORS DE VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL, VOUS DEVEZ AVOIR EN MAIN :

- Votre carte d'assurance maladie valide et votre carte de l'Hôpital du Haut-Richelieu, si vous en avez une.
- Le nom de votre compagnie d'assurance et votre numéro de contrat si votre assurance couvre les frais pour une chambre privée ou semi-privée.
- La liste de vos médicaments et des produits naturels que vous prenez. Vous pouvez vous procurer votre liste de médicaments à jour chez votre pharmacien.
- Le nom et les coordonnées d'une personne de votre entourage à joindre en cas de besoin.

Pour votre confort, votre valise doit contenir, selon vos besoins :

Vêtements

- Robe de chambre
- Chaussettes à semelles antidérapantes
- Sous-vêtements, bas
- Vêtements amples et confortables pour votre retour à domicile

Articles de toilette

- Brosse à dents et dentifrice
- Savon, shampooing, déodorant
- Peigne ou brosse à cheveux
- Mouchoirs
- Produits d'hygiène personnelle (serviettes hygiéniques, culottes d'incontinence, etc.)
- Rasoir et crème à raser
- Lingettes humides pour vous laver les mains

Objets personnels

- Lunettes et étui à lunettes identifié à votre nom
- Lentilles cornéennes et solution à lentilles
- Prothèses dentaires et contenant pour prothèses dentaires identifié à votre nom
- Appareil auditif et étui de rangement identifié à votre nom

Nous vous recommandons de bien identifier vos objets personnels, lorsque cela s'applique, en y inscrivant votre prénom et votre nom. Advenant que vous les perdiez, l'identification de vos objets nous aidera à les retracer.

CHOIX DE LA CHAMBRE

Lors de votre admission, vous pourrez choisir votre type de chambre. Prenez note que le choix que vous ferez n'est pas garanti, mais que nous tenterons de satisfaire vos préférences (si vous obtenez une chambre supérieure, vous serez seulement facturé pour le type de chambre demandé). Notre Hôpital compte trois types de chambres :

- Chambre privée à un lit, nombre limité (tarifiée \$)
- Chambre semi-privée à deux lits (tarifiée \$)
- Salle à trois ou quatre lits (gratuite)

Si vous bénéficiez d'une assurance personnelle couvrant les frais de votre chambre spécifique, vous devez fournir le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance ainsi que le numéro de la police d'assurance lors de votre admission.

Il est à noter que lors d'éclosion d'infections, nous sommes parfois dans l'obligation de vous transférer de chambre pour ne pas aggraver votre état de santé. Cette situation particulière peut se présenter lors de votre hospitalisation; nous désirons vous en aviser.

REPAS DES PATIENTS

Les repas qui vous sont servis tiennent compte de votre condition médicale et des recommandations des nutritionnistes. Chaque patient a donc un repas qui correspond à sa condition et à ses besoins nutritionnels.

Les repas seront servis à votre chambre aux heures suivantes :

- Déjeuner : de 7 h 45 à 9 h
- Dîner : de 11 h 45 à 13 h
- Souper : de 16 h 45 à 18 h

VOTRE AUTONOMIE

Afin de permettre la récupération de votre autonomie, le personnel vous encouragera à vous lever, à marcher ainsi qu'à manger au fauteuil, selon votre condition médicale.

POUR VOTRE SÉCURITÉ

ALLERGIES

Il est important d'aviser le personnel infirmier si vous avez déjà souffert d'une allergie ou d'une mauvaise réaction à un médicament ou à un aliment. Aussi, si vous possédez un bracelet d'allergie, veuillez le porter en tout temps.

OBJETS DE VALEUR

Afin d'éviter de malencontreux événements, nous vous suggérons de ne pas apporter d'objets de valeur à l'Hôpital ou de les remettre à un membre de votre famille. Ne gardez que l'argent de poche nécessaire à vos petites dépenses. Dans le cas où vous désiriez conserver vos objets à l'Hôpital, le service de sécurité peut les mettre sous clé jusqu'à l'obtention de votre congé.

Quant à vos objets personnels (lunettes, prothèses dentaires, etc.), nous vous conseillons de les garder dans le tiroir du bureau de votre chambre. De plus, faites attention à ne pas les laisser dans le cabaret lors de vos repas. **L'Hôpital n'est pas responsable de la perte ou de la disparition de vos objets personnels et de valeur.** Dans le cas où vous auriez perdu un objet, si vous êtes encore hospitalisé, veuillez en aviser immédiatement l'assistante-infirmière ou le personnel infirmier de votre unité. Si vous avez quitté l'Hôpital, veuillez vous adresser à la sécurité.

MÉDICAMENTS

À votre arrivée dans votre chambre, veuillez informer le personnel infirmier des médicaments que vous prenez déjà. Il est important de ne prendre aucun médicament personnel ni produit naturel sans l'autorisation de votre médecin traitant de l'Hôpital. Ces médicaments ne conviennent peut-être pas avec ceux prescrits à l'Hôpital et pourraient fausser les résultats des examens que vous aurez à passer ou nuire à votre état de santé.

SYSTÈME D'APPEL

Par mesure de sécurité, les chambres et les toilettes sont munies d'un système d'appel. N'hésitez pas à demander de l'aide si nécessaire. De plus, veuillez aviser un membre du personnel si vous quittez l'unité.

PRÉVENTION DES INFECTIONS

Pour votre sécurité et celle de votre entourage, il est primordial d'appliquer les consignes de prévention des infections. Voici quelques règles à respecter pendant votre séjour à l'Hôpital :

- Lavez vos mains régulièrement, surtout avant les repas, après vous être mouché et après être allé à la toilette.
- Toussez dans le creux de votre coude.
- Avisez votre infirmière si vous avez la diarrhée.

Avisez vos visiteurs de respecter également les consignes de prévention des infections qui les concernent :

- Se laver les mains à leur arrivée et à leur départ de l'Hôpital.
- Manger à la cafétéria et non dans les unités de soins.
- En cas de symptômes, tels que la fièvre, la toux ou la diarrhée, demandez-leur de remettre leur visite à plus tard.
- Ne pas s'asseoir sur votre lit ou votre chaise d'aisance, s'il y a lieu. Ils sont réservés à votre usage seulement.
- Utiliser les toilettes publiques et non celle de votre chambre.

De plus, si vous êtes en isolement, pour réduire les risques de contamination, vos visiteurs doivent se conformer aux consignes mises en place dans de tels cas (ex. : masque, gants etc.).

Aussi, si vous devez sortir de votre chambre, nous vous recommandons de porter deux jaquettes : une mise à l'avant et l'autre à l'arrière pour votre confort et votre sécurité.

DOUBLE IDENTIFICATION

Assurez-vous que le personnel soignant vous identifie correctement. Le personnel doit fréquemment vous demander votre nom, prénom et date de naissance avant de procéder à chaque soin ou traitement.

Le personnel doit également valider votre identité avec certains éléments tels le bracelet d'Hôpital, la carte d'Hôpital ou toute autre pièce d'identité avec photo. Cette façon de faire permet d'éviter des erreurs et des événements indésirables sur la personne.

USAGE DU TABAC

Afin de respecter la *Loi sur le tabac*, il est interdit de fumer à l'intérieur de l'Hôpital ou à moins de 9 mètres de toute porte communiquant avec l'établissement. Ce règlement s'applique également aux cigarettes électroniques depuis octobre 2014. Les cendriers mis à votre disposition à l'extérieur de l'entrée principale et de l'urgence indiquent la distance à respecter.

HEURES ET MODALITÉS DES VISITES

VISITES GÉNÉRALES

Horaire : L'horaire des visites aux personnes hospitalisées est généralement de **14 h à 20 h**, quotidiennement.

Nombre de visiteurs : Le nombre de visiteurs par patient est de **deux en même temps**. À l'entrée de l'Hôpital, un contrôle des visiteurs est fait par l'agent de sécurité.

Âge des visiteurs : Les enfants de 12 ans et moins ne sont pas admis sur les unités de soins de l'Hôpital, à l'exception de la natalité (les enfants du couple seulement).

Attention : Prenez note que certaines unités ont des restrictions ou des modalités particulières concernant les heures de visites et le nombre de visiteurs. **Informez-vous auprès du personnel de l'unité.**

SITUATIONS PARTICULIÈRES DE PRÉVENTION DES INFECTIONS

Lors d'écllosion d'infections, l'Hôpital doit parfois limiter le nombre de visiteurs par chambre ou interdire toute visite de façon temporaire. De plus, si vous êtes placé en isolement, pour réduire les risques de contamination, vos visiteurs doivent se conformer aux consignes mises en place dans de tels cas. Prenez note que les proches aidants peuvent avoir des autorisations particulières dans certains cas. Veuillez vous informer auprès du personnel soignant.

SERVICES

Plusieurs services vous sont offerts ainsi qu'à vos visiteurs afin de rendre votre séjour plus agréable.

TÉLÉPHONE ET RÉCEPTION DES APPELS

Un téléphone est à votre disposition dans votre chambre.

Pour un appel local : Faites le **9** suivi du numéro de téléphone désiré, incluant l'indicatif régional.

Pour un appel interurbain : Faites le **7000** suivi du numéro de téléphone désiré. Quatre options de facturation vous seront proposées, soit en utilisant votre carte d'appel, à frais virés, à un autre numéro ou par carte de crédit.

Attention : Avant de choisir l'une de ces options, nous vous conseillons de faire le 0 pour parler à une téléphoniste et vous informer des tarifs applicables à votre appel.

Pour recevoir un appel : Vos proches doivent composer le **450 359-5000** ou le numéro sans frais **1 866 967-4825** suivi du numéro de votre chambre. Afin d'assurer le mieux-être des patients près de vous, avisez votre entourage qu'aucun appel ne peut être fait entre **22 h et 7 h**.

TÉLÉPHONE CELLULAIRE ET AUTRES APPAREILS ÉLECTRONIQUES

L'usage du téléphone cellulaire est interdit dans l'Hôpital. Cependant, vous pouvez faire usage d'appareils électroniques si vous n'utilisez pas de connexion Internet (ordinateur portable, tablette, etc.) tout en vous assurant de maintenir des relations respectueuses avec vos voisins de chambre, d'étage ou d'unité comme mentionné dans le dépliant Contribution de l'utilisateur du Code d'éthique de l'établissement.

Prenez note qu'il est strictement interdit d'utiliser votre téléphone portable ou autre appareil pour filmer ou prendre des photos sans autorisation des personnes qui y figurent.

LOCATION DE TÉLÉVISEURS

Un responsable de la location de téléviseurs ira vous rencontrer dans votre chambre lors de votre admission. Vous pouvez aussi en faire la demande en tout temps en appelant au **450 359-5000, poste 2200**.

Les frais de location sont payables directement au responsable du service au moment de la location du téléviseur (tous les modes de paiement sont acceptés). Vous pouvez aussi déposer votre paiement dans la boîte prévue à cet effet située au poste infirmier de chaque unité. Assurez-vous de déposer votre paiement dans une enveloppe bien scellée sur laquelle vous aurez inscrit votre prénom, nom et numéro de chambre.

UTILISATION D'APPAREILS ÉLECTRIQUES

Le réseau électrique de l'Hôpital est conçu pour assurer le fonctionnement optimal de l'établissement. À cet effet, si vous souhaitez utiliser un appareil électrique (ventilateur, rasoir électrique, sèche-cheveux, bouilloire, etc.) ou une extension électrique dans votre chambre d'Hôpital, vous devez obligatoirement demander l'approbation aux membres du personnel infirmier.

CAFÉTÉRIA

Une cafétéria est disponible au sous-sol près des ascenseurs pour les patients (à moins d'avis contraire) et les visiteurs. Cette dernière souscrit à notre politique alimentaire. Elle est ouverte de **6 h 30 à 14 h** et de **16 h 45 à 19 h 15**.

Des machines distributrices, des fours à micro-ondes et une distributrice à monnaie pour les billets de 5 \$, 10 \$ et 20 \$ sont disponibles à la cafétéria en tout temps.

STATIONNEMENT

Vos proches peuvent vous déposer et venir vous chercher à l'entrée principale de l'Hôpital. Le stationnement est toutefois interdit à cet endroit. À l'entrée des stationnements de l'Hôpital, vous ou votre accompagnateur devez prendre un billet et **le conserver avec vous pour payer aux guichets de paiement** situés dans le hall de l'entrée principale de l'Hôpital. Vous pouvez payer avec de l'argent comptant ou une carte de crédit. Les tarifs du stationnement sont les suivants :

TARIFS :

0 à 15 minutes : 3,50 \$

16 à 30 minutes : 4,50 \$

31 à 60 minutes : 6 \$

61 à 90 minutes : 7 \$

91 minutes et plus : 8 \$*

*(tarif maximal pour la journée)

Passé 24 h : 10 \$

FORFAITS :

3 passages : 16 \$
10 passages : 47 \$

Si vous perdez votre billet, des frais de 12 \$ seront exigés, payables également aux guichets de paiement.

GUICHET BANCAIRE

Vous avez accès à un guichet automatique de Desjardins situé au rez-de-chaussée à côté de la boutique, près de l'entrée principale de l'Hôpital.

BOUTIQUE

La boutique, située au rez-de-chaussée près de l'entrée principale, est gérée par l'Association des auxiliaires bénévoles. Vous y trouverez des cadeaux et des cartes de souhaits, des fleurs, des journaux, des revues, divers articles de toilette et des friandises. Les heures d'ouverture sont variables et sont affichées à l'entrée de la boutique.

PROCHE AIDANT

Les proches aidants jouent un rôle important pour le mieux-être des patients, qu'il s'agisse d'enfants, de personnes handicapées ou de personnes âgées. De plus, ils contribuent, pour la personne âgée, à prévenir la perte d'autonomie.

Lors de votre hospitalisation, votre proche peut, par exemple, vous aider à marcher, à manger ou à faire vos soins d'hygiène. Si des membres de votre famille ou de votre entourage sont intéressés à devenir un proche aidant pour vous, ils peuvent s'informer auprès du personnel soignant.

CONSULTATION DU DOSSIER MÉDICAL

Vous avez le droit d'être renseigné par communication verbale ou écrite relativement à des informations vous concernant et qui sont consignées dans votre dossier médical. Pendant votre hospitalisation, vous devez communiquer avec le Service des archives médicales au **450 359-5000, poste 2121**, pour avoir accès à votre dossier. Ce dernier répondra à votre demande en tenant compte de certaines dispositions légales. Des modalités et des frais peuvent être exigés selon le type de renseignements demandés.

Pour avoir accès à votre dossier médical après votre hospitalisation, vous devez formuler une demande écrite au Service des archives médicales. Cette demande doit contenir les renseignements suivants :

- vos nom et prénom
- votre date de naissance
- votre numéro de dossier médical (inscrit sur votre carte de l'Hôpital du Haut-Richelieu)
- votre numéro d'assurance maladie

Il est important de préciser la nature de votre demande, la date à laquelle vous avez besoin de ces renseignements et de signer votre demande. Certains frais peuvent être appliqués, conformément à certaines dispositions légales. Vous devez transmettre votre demande par la poste ou par télécopieur :

Par la poste : Hôpital du Haut-Richelieu
Service des archives médicales
920, boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu, Qc J3A 1B7

Par télécopieur : 450 359-5104

Pour toute information supplémentaire à ce sujet, appelez au **450 359-5000, poste 7560**.

BÉNÉVOLAT

Les bénévoles sont présents dans différents secteurs de l'Hôpital. Ils apportent une contribution précieuse à l'amélioration de la qualité de vie des patients. Si vous, des membres de votre famille ou de votre entourage êtes intéressés à vous impliquer bénévolement, veuillez communiquer avec le service des activités de bénévolat et de soins spirituels, au **450 359-5000, poste 4465**.

SOINS SPIRITUELS

Des intervenants en soins spirituels sont présents pour vous apporter un soutien et un accompagnement à la vie spirituelle et religieuse de façon à offrir un service adapté aux besoins de chacun. Pour connaître l'horaire de présence des intervenants, l'horaire des messes ou avoir la distribution de la communion, veuillez vous informer auprès du personnel infirmier de votre unité. Si une situation d'urgence nécessite la présence d'un intervenant en dehors des heures régulières de travail, vous devez également en faire la demande auprès du personnel infirmier qui fera le suivi nécessaire pour tenter de joindre un intervenant. En tout temps, vous pouvez vous rendre à la chapelle, située au 3^e étage, pour vous y recueillir.

POURBOIRES ET DONS

Les bénévoles et le personnel ne sont pas autorisés à accepter des pourboires, dons en argent ou autres. Si vous désirez faire un don, nous vous invitons à le faire à la Fondation Santé Haut-Richelieu - Rouville.

MÉDIAS

Si un journaliste vous sollicite pour une entrevue sur les lieux de l'Hôpital, demandez-lui de communiquer avec le secteur des communications au **450 358-2572, poste 8857**. Nous pourrons ainsi assurer le respect de votre intimité.

VOTRE DÉPART DE L'HÔPITAL

VOTRE DÉPART

Afin de permettre l'admission le plus rapidement possible d'un autre patient, nous vous invitons, dès votre hospitalisation, à planifier votre départ et à entreprendre les démarches nécessaires qui vous permettront de quitter l'Hôpital dans les délais prévus. Nous demandons que la chambre soit libérée une heure après la signature de votre congé médical. Veuillez noter que l'établissement n'assume aucun frais de transport lors de votre congé de l'Hôpital.

FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation pour l'occupation des chambres de trois lits et plus sont entièrement couverts pour les résidents du Québec possédant une carte d'assurance maladie valide. Si vous désirez une chambre privée ou semi-privée, des frais sont alors applicables. Ces coûts sont généralement couverts par les compagnies d'assurances. Cependant, il est de votre responsabilité de valider votre couverture auprès de votre assureur.

À la fin de votre séjour à l'Hôpital, rendez-vous au bureau de la comptabilité situé au rez-de-chaussée, près de la médecine nucléaire, pour régler, s'il y a lieu, certaines factures liées à votre séjour. Dans le cas où vous auriez quitté l'Hôpital la fin de semaine ou sans acquitter les frais d'hospitalisation, une facture vous sera envoyée par la poste à votre domicile.

Horaire du bureau de la comptabilité :

Du lundi au vendredi, de **8 h à 11 h 45** et de **13 h à 16 h**
(à l'exception des jours fériés)

QUALITÉ DES SOINS

CODE D'ÉTHIQUE

L'Hôpital du Haut-Richelieu s'est doté d'un code d'éthique et s'engage à offrir des soins et des services de qualité à ses patients et à améliorer constamment ses façons de faire. Ainsi, l'établissement reconnaît le droit à toute personne de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, de façon personnalisée, sécuritaire, et en continuité. Si vous désirez vous procurer un exemplaire du code d'éthique, n'hésitez pas à le demander à votre infirmière.

SERVICE D'ÉTHIQUE CLINIQUE

Le Service d'éthique clinique est offert aux usagers et à leurs proches qui se questionnent sur la prestation de soins et services. Si une situation vous paraît complexe, ou qu'il vous semble difficile de prendre une décision, le Service d'éthique clinique peut vous soutenir dans votre réflexion ou vous accompagner dans votre prise de décision.

Voici quelques exemples de situations pour lesquelles le Service d'éthique clinique pourrait aider :

- Un usager se questionne à savoir s'il peut demander la cessation d'un traitement.
- Un usager semble confus et prend des décisions qui ne semblent pas dans son meilleur intérêt. Ses proches se demandent s'il est apte à prendre d'importantes décisions concernant ses soins.
- Les valeurs culturelles et religieuses d'un usager semblent interférer avec son plan de soins.

Pour plus de renseignement ou pour adresser une demande au Service d'éthique clinique, appelez au **450 358-2572**, **poste 8833**, du lundi au vendredi, de **8 h à 16 h**.

COMITÉ DES USAGERS

Il existe un comité des usagers qui peut vous renseigner sur vos droits et vos obligations en tant qu'utilisateur des services de notre établissement. Ce comité contribue à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et de leur satisfaction à l'égard des services obtenus. De plus, il peut vous accompagner si vous désirez porter plainte. Vous pouvez joindre le comité des usagers au **450 358-2572, poste 8958**, ou par courriel à info@comitedesusagers-hrr.com.

Pour connaître toutes les informations concernant ce comité, vous pouvez également consulter son site web au www.comitedesusagers-hrr.com.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre accorde une grande importance à la qualité de ses services et au respect des droits des usagers. Si vous êtes insatisfait ou que vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés, dans un premier temps, nous vous suggérons d'exprimer votre insatisfaction auprès des personnes concernées ou du chef de votre unité de soins. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler la situation qui vous préoccupe.

Vous pouvez aussi formuler une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services en procédant de l'une des façons suivantes :

- Verbalement, en appelant au **450 358-2572, poste 8837**
- Par écrit, en l'adressant au :
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
978, boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5
- Par courriel à commissaireauxplaintes.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca.

SOUTENIR LES MEILLEURS SOINS, PAR LA MEILLEURE PERSONNE, AU MEILLEUR ENDROIT POUR TOUTE NOTRE COMMUNAUTÉ

Voilà la vision de votre Fondation Santé !

La Fondation Santé Haut-Richelieu - Rouville
soutient financièrement l'Hôpital du
Haut-Richelieu depuis plus de 30 ans
grâce à la générosité de gens comme vous.

Merci de soutenir la modernisation
et l'amélioration de nos soins de santé
pour toute notre communauté
en faisant votre don à fondationsante.com !



FONDATION SANTÉ
HAUT-RICHELIEU – ROUVILLE

920, boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu QC J3A 1B7

T 450 359-5777

F 450 359-5132

fondationsante.com

defijebouge.com

