



HÔPITAL DU SACRÉ-COEUR
DE MONTRÉAL

Guide d'information pour l'utilisateur



Ce guide conçu à votre intention et celle de votre famille fournit de l'information qui vous sera utile pendant votre séjour à l'Hôpital et vous permettra de vous familiariser avec le milieu.



Participez à vos soins et traitements !

*Informez-nous de tout changement
dans votre état de santé.*

*Encouragez la collaboration
des membres de votre famille.*

Table des matières

Historique	4
Votre arrivée	5
• Stationnement	5
• Frais d'hospitalisation	6
• Service de perception	6
• Effets personnels	7
Les membres de l'équipe soignante	8
• L'équipe médicale	8
• L'équipe des soins infirmiers	8
• L'équipe des services diagnostiques et spécialisés	9
• Les autres équipes	9
La sécurité des soins est aussi entre vos mains	10
Votre séjour	12
• Cloche d'appel	12
• Repas	12
• Personne significative	12
• Renseignements sur votre état de santé	12
• Heures de visite	13
• Prévention des infections	13
• Déplacements durant l'hospitalisation	14
• Services privés payés par l'utilisateur ou la famille	14
• Téléviseurs, radios et appareils électriques	14
Services à votre disposition	15
• Services alimentaires	15
• Services bancaires	15
• Boutique de l'Hôpital: La corbeille du cadeau	15
• Journaux	16
• Coiffure	16



• Téléphone	16
• Service social	19
• Services d'interprète	19
• Bénévoles	19
• Pastorale	20
• Comité des usagers	20
• Insatisfaction et plaintes	21
• Service des communications	21

Quelques règles à respecter **22**

• Tabac, drogue et alcool	22
• Sécurité contre le feu	22

Votre départ **23**

• Libération de la chambre	23
• Transport	23
• Continuité des soins après hospitalisation	23
• Transfert dans un centre d'hébergement	23
• Service des archives médicales	24
• De retour à la maison	25
• Rendez-vous	25
• Clinique de médecine familiale	26
• Clinique santé-voyage	26

Fondation de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal **27**

Association des bénévoles de l'Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal **27**

Code d'éthique **28**



Historique

Le 1^{er} juin 1898, jour de la fête du Sacré-Cœur

- Un groupe de femmes laïques inaugure dans le centre-ville de Montréal un petit hôpital pour y accueillir une douzaine de malades incurables.
- En 1902, la communauté des Sœurs de la Providence a repris en charge l'établissement et érige, sur le boulevard Décarie, dans le quartier Notre-Dame-de-Grâces, un plus vaste édifice comptant 375 lits et connu sous le nom d'Hôpital des Incurables.

En 1926

- Dévasté par un incendie, l'édifice est reconstruit sur son site actuel et retrouve son nom originel d'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal.
- Le nouvel hôpital se consacre au traitement des tuberculeux et à l'orthopédie.
- Considéré comme un sanatorium, il devient un hôpital général en 1954.

En 1973

- L'Hôpital est officiellement affilié à l'Université de Montréal pour l'enseignement de la médecine et des sciences de la santé.
- Il acquiert le statut de centre hospitalier ultraspécialisé de soins de courte durée.
- Durant cette même année, l'Institut Albert-Prévost fusionne à l'Hôpital pour devenir un pavillon consacré aux soins psychiatriques.

En 1992

Le ministère de la Santé et des Services sociaux désigne officiellement l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal comme centre tertiaire de traumatologie pour l'île de Montréal et le Nord-ouest du Québec.

Aujourd'hui

- L'Hôpital est un établissement de soins généraux, spécialisés et ultraspécialisés, d'enseignement et de recherche.
- Il compte 554 lits au permis, plus de 400 médecins et près de 4 000 employés.



Stationnement

À votre entrée

Des tarifs de stationnement sont applicables selon la durée d'occupation, aux taux affichés :

- aux entrées et sorties des aires de stationnement ;
- aux portes d'entrée de l'Hôpital.

Pour accéder aux aires de stationnement des usagers et visiteurs (B, B2 et B3), situées sur les côtés est et ouest de l'entrée principale, vous devez :

- prendre un billet d'entrée à la guérite;
- l'apporter avec vous afin d'en acquitter le coût lors de votre sortie de l'Hôpital.

Il est important de bien suivre les instructions si vous désirez un reçu ou revenir durant la journée (billet 24 heures).

À votre sortie

- Insérez votre billet dans la borne de paiement située aux entrées/sorties et acquitter le tarif demandé.
- Le paiement peut se faire comptant ou par carte de crédit **Visa et Master Card SEULEMENT**.
- Dès que vous obtenez votre reçu de paiement, vous disposez de **15 minutes** pour quitter le stationnement.

Si vous éprouvez des difficultés à l'entrée ou à la sortie, un agent de sécurité peut vous aider.

Séjour prolongé

Lorsque vous devez laisser votre véhicule dans le stationnement plusieurs jours, veuillez en informer la Sécurité, local G-1020 (*corridor de l'entrée principale*), poste 2103.

Des particularités peuvent s'appliquer. N'hésitez pas à consulter le chef d'unité où vous êtes hospitalisé.

Pour tout autre renseignement, veuillez communiquer avec la Sécurité.



Attention

- L'Hôpital n'est pas responsable des bris ou vols pouvant survenir dans ses aires de stationnement.
- Prenez soin de garer votre véhicule aux endroits désignés. La Ville de Montréal émet des contraventions aux véhicules qui enfreignent la réglementation à cet égard.

Frais d'hospitalisation

Le tarif des chambres pour les résidents du Québec est fixé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Les prix, affichés dans chaque chambre, sont révisés périodiquement et l'Hôpital est tenu de les respecter.

Le Ministère fixe également les frais d'hospitalisation imposés aux non-résidents. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, communiquez avec le Service de perception, au poste 2280, bureau G-1000.

Régime québécois d'assurance hospitalisation

- Défraie en totalité les coûts d'hospitalisation des résidents du Québec occupant les chambres de trois lits ou plus.
- Ne couvre pas les frais supplémentaires encourus pour une chambre privée (1 lit) ou semi-privée (2 lits), attribuée selon les disponibilités.

Attribution et modifications de chambres

Il se peut que lors de votre admission ou au cours de votre hospitalisation, nous devons modifier votre choix de chambre, pour des raisons de nécessité médicale ou autre. Les frais seront alors ajustés en conséquence.

Service de perception

Dès votre admission, vous ou un membre de votre famille devez vous présenter au Service de perception :

Lieu : Local G-1000

Heures d'ouvertures : de 7h30 à 16h, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Numéro de téléphone : à l'externe, 514 338-2280; à l'interne, 2280.



Le personnel répondra à vos questions concernant les frais de chambres, les réclamations d'assurances ou autres questions financières.

Effets personnels

Les effets personnels suivants ne sont pas fournis par l'Hôpital, nous vous demandons de les apporter :

- robe de chambre et pantoufles ;
- savon, shampoing, désodorisant ;
- brosse à dents, pâte dentifrice ;
- brosse à cheveux, peigne ;
- contenant protecteur (identifié à votre nom) pour prothèses dentaires, lunettes, lentilles cornéennes et appareil auditif ;
- nécessaire à rasage ;
- papier mouchoir ;
- couches pour nouveau-né ;
- serviettes hygiéniques ;
- culottes d'incontinence jetable.

Certains de ces articles sont disponibles à la boutique de l'Hôpital, située près de l'entrée principale.

Tout autre effet personnel et objet de valeur doit être laissé à la maison. L'Hôpital n'est pas responsable en cas de perte, de vol ou de bris.



Les membres de l'équipe soignante

L'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal est un centre hospitalier universitaire ultraspécialisé affilié à l'Université de Montréal. À ce titre, il participe à la formation des médecins, des infirmières et des autres intervenants de la santé en recevant des étudiants et des stagiaires. Il se peut donc que certains d'entre eux participent à vos soins sous la supervision d'un médecin, d'une infirmière ou d'un autre professionnel.

L'équipe médicale

Le médecin traitant assume la responsabilité de vos soins. Il s'agit soit du professionnel qui a demandé votre hospitalisation, soit d'un médecin dont la spécialité est directement reliée à la raison pour laquelle vous avez été hospitalisé. Selon le besoin, d'autres médecins peuvent être demandés pour une consultation.

Le résident est un stagiaire qui a terminé sa formation universitaire et qui complète sa formation clinique en médecine générale ou dans une spécialité médicale ou chirurgicale.

Le stagiaire ou l'externe est un étudiant de 4^e année qui, tout en poursuivant ses études de médecine, apprend sur place, avec les autres membres de l'équipe, à traiter un usager dans le contexte hospitalier. D'autres étudiants de 1^{re}, 2^e ou 3^e année de médecine viennent occasionnellement à l'Hôpital pour se familiariser avec le milieu.

Le pharmacien assure les services de préparation et de distribution des médicaments. Il communique des renseignements favorisant un usage sécuritaire et efficace des médicaments dans le cadre de la prévention et du traitement des maladies. Des résidents et stagiaires en pharmacie peuvent également être intégrés à l'équipe à l'occasion.

L'équipe des soins infirmiers

L'équipe des soins infirmiers sera présente auprès de vous et vos proches tout au long de votre séjour, quelle que soit l'heure du jour, du soir ou de la nuit, afin d'assurer la continuité de vos soins planifiés pour répondre à vos besoins et priorités en matière de santé. En respect avec la philosophie de la Direction des soins infirmiers, ces soignants privilégient l'approche humaine et déploieront tous les efforts possibles afin que ce moment passé parmi nous soit satisfaisant.



En tout temps, vous pouvez compter sur la présence d'un des membres de cette équipe, composée d'infirmières, infirmières auxiliaires, conseillères cliniques ou préposés aux bénéficiaires. Ces personnes collaborent activement aux soins qui vous sont prodigués et qui ont été préalablement planifiés par une infirmière. Cette dernière vous transmettra également votre enseignement pendant votre hospitalisation et planifiera avec vous votre congé.

La chef d'unité a la responsabilité clinique et administrative de l'unité de soins. Elle est secondée par ses assistantes infirmière-chef qui la représente le jour, le soir et la nuit.

Des conseillères cliniques font également partie de l'équipe. Par leurs connaissances avancées, elles contribuent à améliorer la qualité des soins.

L'équipe des services diagnostiques et spécialisés

Selon votre état de santé et vos besoins, le médecin et l'infirmière peuvent faire appel à un ou plusieurs autres professionnels de la santé. Ces derniers sont des intervenants en services diagnostiques et spécialisés.

Parmi eux, on trouve des audiologistes, des archivistes médicales, des diététistes, des ergothérapeutes, des inhalothérapeutes, des orthoptistes, des orthophonistes, des physiothérapeutes, des psychologues, des technologistes médicales, des techniciens de disciplines diverses et des intervenants sociaux.

N'hésitez pas à leur demander des renseignements sur les examens ou les traitements qu'ils vous prescrivent.

Les autres équipes

En plus des professionnels de la santé, de nombreuses personnes œuvrent à l'Hôpital dans les différentes sphères de l'administration, des services de soutien, de l'alimentation, de l'entretien des installations physiques et matérielles, de la sécurité, du développement, du support technologique et autres.



La sécurité des soins est aussi entre vos mains

Le souci d'assurer aux personnes que nous accueillons une prestation de soins sécuritaire constitue un engagement prioritaire, tant des médecins que du personnel de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal.

À titre d'usager, vous avez aussi un rôle important à jouer sur divers plans dans la sécurité des soins. Celle-ci dépend notamment du respect des politiques et des programmes mis en place dans l'Hôpital pour garantir et améliorer la qualité globale des soins. Une bonne communication avec les membres de votre équipe de soins est également un élément clé de la sécurité des soins.

Voici huit conseils simples pour collaborer à la sécurité des soins

- Quand vous consultez un professionnel de la santé, assurez-vous de lui donner le plus d'information possible et de bien comprendre ce qu'il vous dit. Répétez dans vos propres mots l'information que vous avez comprise. Faites-vous accompagner d'un parent, d'un ami ou d'un bénévole lors d'une rencontre importante et demandez leur présence après une opération.
- Transmettez aux membres de l'équipe soignante le plus de renseignements possibles au sujet de votre histoire médicale: maladies, hospitalisations, opérations, vaccins, prises de sang et radiographies récentes.
- Informez un membre de l'équipe soignante si vous souffrez d'une allergie ou si vous avez déjà présenté une mauvaise réaction à un médicament.
- Apportez la liste des médicaments prescrits par votre médecin, de ceux achetés sans ordonnance – aspirine ou antiacide, par exemple – ainsi que des produits naturels que vous prenez. **Ne consommez jamais les médicaments que vous avez en votre possession.** Des réactions graves peuvent se produire avec ceux qu'on vous donne à l'Hôpital. Retournez-les à domicile, si vous ne les avez pas déjà remis à un membre de l'équipe soignante.
- Avant l'administration de médicaments, montrez votre identification (ex. votre bracelet d'identité) et précisez votre nom. Pour assurer la gestion sécuritaire de votre médication, l'horaire d'administration de vos médicaments pourrait être modifié durant votre hospitalisation.



- Respectez les consignes d'utilisation de l'équipement mis à votre disposition et signalez le plus rapidement possible toute défectuosité à un membre de l'équipe soignante.
- Ne tentez jamais d'ajuster les appareils de soins, comme les solutés, l'oxygène, les appareils à succion et à drainage, sans l'autorisation et la présence d'un membre de l'équipe soignante.
- Informez un membre de l'équipe soignante si vous souhaitez sortir de l'unité de soins.
- Lavez-vous les mains régulièrement et assurez-vous que vos visiteurs le font aussi. C'est la meilleure façon d'éviter que les microbes ne se transmettent.

Pour plus de renseignements sur l'un ou l'autre de ces conseils, nous vous invitons à vous adresser à un membre de votre équipe soignante.



Votre séjour

Cloche d'appel

Chaque lit et salle de toilettes est muni d'une cloche d'appel. N'hésitez pas à l'utiliser! C'est un des moyens mis à votre disposition pour assurer votre sécurité.

Repas

Le service de diététique sert les repas à heures fixes. Tous les repas sont composés de façon à répondre aux critères d'une saine alimentation. Si votre médecin vous a prescrit un régime particulier, vos repas seront composés par des professionnels, en fonction de vos besoins.

Personne significative

Au moment de votre admission ou de votre arrivée dans l'unité de soins, on vous demandera de désigner une personne significative, c'est-à-dire quelqu'un de votre choix en qui vous avez confiance (parent, ami ou autre) et avec lequel l'Hôpital pourra communiquer en cas de nécessité. Le nom et les coordonnées de cette personne significative seront inscrits dans votre dossier.

Renseignements sur votre état de santé

Lorsque vous ne pouvez le faire vous-même, nous demandons que ce soit toujours la même personne qui s'informe de votre état de santé afin qu'elle puisse relayer l'information à votre famille ou à vos proches. La personne significative peut agir comme votre représentant et exercer ce rôle de porte-parole auprès des parents et amis.

En toute confidentialité, l'infirmière est autorisée à transmettre, avec votre accord, certaines informations sur votre condition de santé à votre représentant. Toutefois, toute question concernant le diagnostic médical et le pronostic doit être adressée au médecin traitant.

À cette fin, vous ou votre représentant pouvez laisser à votre médecin un message écrit qui sera attaché à votre dossier. Ce message doit inclure les éléments suivants:

- la date;
- le nom du médecin;
- votre nom et le numéro de votre chambre;
- le nom et le numéro de téléphone de votre représentant;
- l'objet de la communication.



Heures de visite

En général

Les visites de la personne significative sont permises en tout temps. Il en est de même pour les conjoints à l'**Unité mère-enfant**.

Les autres visiteurs sont admis tous les jours, de 9 h à 21 h. Le nombre total de visiteurs au chevet de la personne est toutefois limité à **deux à la fois**.

À l'Unité d'urgence

Les visites sont autorisées en tout temps, mais le nombre de visiteurs est limité à **une seule personne à la fois**. À la salle de choc et de réanimation et à la salle de traumatologie de cette unité, **aucun visiteur** ne peut être admis.

À l'Unité de soins intensifs et l'Unité de soins intermédiaires

Les heures de visites sont :

- de 1 h à 8 h ;
- de 10 h à 16 h ;
- de 17 h à 24 h.

Dans certaines circonstances ou par respect de l'intimité des personnes hospitalisées, les heures de visite pourraient être modifiées en tout temps.

Prévention des infections

Le lavage des mains est la mesure la plus efficace pour prévenir la transmission de microbes. À cette fin, l'Hôpital distribue dans chaque plateau alimentaire une petite serviette humide servant à vous laver les mains **avant** les repas.

Sur recommandation de médecins ou de l'équipe de prévention des infections, l'isolement est un moyen additionnel mis en application pour éviter la transmission des micro-organismes. Les visiteurs d'un usager en isolement doivent se conformer aux mesures de précaution affichées à l'entrée de la chambre.



Déplacements durant l'hospitalisation

Si vous devez passer un examen, recevoir un traitement ou être vu en consultation dans un autre service ou dans un autre hôpital, l'infirmière déterminera si vous devez être accompagné et vous indiquera comment vous rendre à l'endroit prévu.

Si vous devez quitter l'unité de soins pour toute autre raison, veuillez en informer l'infirmière. Pour circuler dans l'Hôpital, nous vous demandons de revêtir une robe de chambre.

Si vous êtes transféré de chambre, assurez-vous que vos vêtements, effets personnels et, s'il y a lieu, médicaments personnels soient aussi transférés.

Services privés payés par l'utilisateur ou la famille

Nous offrons les soins infirmiers dont vous avez besoin. Cependant, vous pouvez retenir les services privés d'un préposé, d'une infirmière auxiliaire ou d'une infirmière en vous adressant à votre infirmière. Elle vous référera à la coordonnatrice des soins infirmiers, laquelle vous indiquera la procédure à suivre. Vous serez toutefois responsable des honoraires de cette personne.

Téléviseurs, radios et appareils électriques

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'apporter votre téléviseur, radio ou tout autre appareil électrique (séchoir, couverture électrique, lampe, etc.).

Toutefois, vous pouvez louer un téléviseur du fournisseur attitré de l'Hôpital en complétant un bon de commande disponible au poste des infirmiers. Les frais de location ou autres doivent être payés directement au représentant.

Par respect pour vos voisins, nous vous demandons d'utiliser les écouteurs remis par le fournisseur ou de maintenir le volume de votre appareil aussi bas que possible et de l'éteindre à une heure raisonnable.



Services alimentaires

Cafétéria L'Oasis

- Lieu : 2^e étage, aile H
- Ouverture : tous les jours de 7 h à 19 h 30 et de 1 h 30 à 3 h 30
- Services : repas chauds et froids

Distributrices automatiques

- Disponibles à différents endroits dans l'Hôpital

Occasions spéciales

- Réservation possible d'une section de la cafétéria
- Repas du soir durant la semaine ou durant la fin de semaine
- Arrangements : 514 338-2222, poste 2263 ; appels internes : 2263

Services bancaires

Caisse d'économie Desjardins (située au sous-sol)

Services : transactions bancaires et guichet automatique

514 338-2222, poste 2707 (appels internes : 2707) ou le 514 331-7861

Banque Nationale (située dans le hall de l'entrée principale)

Service : guichet automatique

Boutique de l'Hôpital : La corbeille du cadeau

Située dans le couloir de l'entrée principale, la Corbeille du cadeau est administrée par l'Association des bénévoles de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal.

Tous les profits sont destinés à assurer le mieux-être des usagers.



Un vaste choix d'articles

La Corbeille regorge de surprises aussi bien pour vous gâter que pour choyer les vôtres :

- Articles de décoration originaux
- Œuvres d'artistes
- Confiseries et sucreries
- Cartes de souhaits

On peut aussi s'y procurer toute une sélection d'articles utilitaires :

- Articles de toilettes et de soins personnels
- Magazines et journaux, etc.

Heures d'ouverture

- Du lundi au vendredi de 10 h à 20 h
- Les samedi et dimanche de 13 h à 17 h

Journaux

Des journaux sont aussi en vente dans les machines distributrices installées au rez-de-chaussée, au pied de l'escalier central.

Coiffure

Il est possible d'obtenir des services de coiffure à votre chambre. Veuillez vous adresser à votre infirmière.

Téléphone

Le numéro général de l'Hôpital est le **514 338-2222**.

Toutes les chambres disposent également d'un téléphone possédant un numéro distinct affiché sur l'appareil. Communiquez votre numéro à vos parents et amis afin qu'ils puissent vous joindre directement.

L'usage du téléphone cellulaire est interdit dans l'hôpital.



De l'intérieur de l'Hôpital

Pour vous joindre, il faut composer le 8, suivi du numéro de chambre.
Ex. : 8634.

Pour activer ou désactiver votre ligne téléphonique et connaître les options disponibles, veuillez consulter le dépliant placé dans votre table de chevet.

Pour effectuer un appel interne à partir d'un téléphone de l'Hôpital, composez uniquement les quatre derniers chiffres du numéro ou directement le poste téléphonique, selon le cas.

De l'extérieur de l'Hôpital

Pour vous joindre, il faut composer le 514 338-3388, suivi du 8 et du numéro de votre chambre.

Ex. : si votre chambre porte le numéro le 634, on peut vous joindre en composant le 514 338-3388, poste 8634.

Postes téléphoniques fréquemment utilisés

Admission	2320
Alertes (feu, agression, etc.)	5555
Archives médicales	2122
Caisse d'économie	2707
Comité des usagers	3658
Communications (relations publiques)	3248
Messagerie	2069
Pastorale (aumôniers – chapelle)	2236
Perception (bureau des comptes)	2280
Relations avec la clientèle (assistance – plaintes)	2259
Renseignements généraux	2222
Sécurité	2103
Service social	2250
Téléphoniste (appels interurbains)	0



Pour effectuer un appel téléphonique à l'extérieur de l'établissement à partir d'un poste de l'Hôpital, composez d'abord le 9, puis le numéro que vous désirez joindre.

Appels interurbains

TARIFS DE BASE		
	Automatique (9 + 0 + numéro)	Aide de la téléphoniste (9 + 0)
CANADA		
Carte d'appel	1,50 \$	2,50 \$
Carte de crédit	2,50 \$	3,50 \$
Frais virés	2,50 \$	3,50 \$
Troisième numéro	2,00 \$	2,50 \$
ÉTATS-UNIS		
Carte d'appel	1,50 \$	2,50 \$
Carte de crédit	6,50 \$	7,50 \$
Frais virés	6,50 \$	7,50 \$
Troisième numéro	6,50 \$	7,50 \$
OUTRE-MER		
Carte d'appel	8,50 \$	8,50 \$
Carte de crédit	8,50 \$	8,50 \$
TARIFS À LA MINUTE (s'ajoutent aux tarifs de base)		
CANADA		
Tout type d'appel	0,35 \$	0,50 \$
ÉTATS-UNIS		
Tout type d'appel	0,35 \$	0,50 \$
OUTRE-MER		
Carte d'appel	Selon le pays	Selon le pays
Carte de crédit	Selon le pays	Selon le pays



Service social

Les intervenants sociaux sont à la disposition des usagers hospitalisés ou suivis en consultation externe. Ils :

- reçoivent les demandes du médecin traitant, d'un membre de l'équipe soignante, de l'usager ou de sa famille ;
- évaluent les besoins psychosociaux des usagers ;
- analysent les forces du milieu naturel ;
- utilisent les ressources communautaires ; et
- contribuent, au moyen de l'intervention psychosociale, à une adaptation maximale à la maladie et à ses conséquences.

Le Service social est ouvert de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Numéro de téléphone : 514 338-2250; appels internes: **2250**

Service d'interprète

Pour faciliter la communication avec sa clientèle ne parlant pas français ou anglais, l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal dispose d'une liste d'interprètes, composée de membres du personnel.

Dans certains cas particuliers, l'établissement peut aussi faire appel à un interprète au sein de la communauté.

Bénévoles

Une équipe d'hommes et de femmes bénévoles consacrent une partie de leur temps et offrent écoute et réconfort auprès des usagers. Parmi les tâches assurées par les bénévoles :

- l'accueil à l'entrée principale, à l'urgence et aux soins ambulatoires,
- les visites aux usagers dans les unités de soins ;
- la participation à des activités spéciales comme l'assistance aux loisirs en hébergement ;
- la participation aux activités des comités interdisciplinaires de l'établissement.

Les bénévoles participent également à des sollicitations diverses ainsi qu'aux activités de :

- la Corbeille du Cadeau,
- le guichet de Loto-Québec.



Ces initiatives génèrent des revenus entièrement consacrés au mieux-être des usagers.

Service de bénévolat

Toute personne désireuse de se joindre à l'équipe de bénévoles peut communiquer avec le Service de bénévolat au 514 338-2222, poste **2220** (à l'interne: **2220**)

Pastorale

Des animateurs de pastorale, des religieuses et des laïcs bénévoles visitent régulièrement les usagers pour répondre à leurs besoins spirituels.

La communion est offerte chaque jour aux personnes qui le désirent. Il leur est aussi possible de recevoir l'onction des malades et le sacrement du pardon.

On peut joindre l'animateur de pastorale en tout temps, par l'intermédiaire du personnel des unités de soins. La chapelle et le bureau d'accueil des aumôniers sont situés au **3^e étage de l'aile G**, local 3115.

La chapelle est ouverte entre 7 h et 18 h et l'horaire des messes est :

- Du lundi au samedi, à 16 h 05
- Le dimanche, à 9 h 30 et 16 h 05

Le Service de la pastorale est également à la disposition des usagers de toutes confessions et peut inviter, à leur demande ou à celle de leur famille, un ministre de leur culte.

Comité des usagers

Le comité des usagers est à votre écoute. Son rôle est multiple :

- Vous renseigner sur vos droits et responsabilités
- Contribuer à l'amélioration de votre qualité de vie en tant qu'utilisateur
- S'assurer de votre degré de satisfaction en regard des services dispensés par l'Hôpital
- Vous accompagner et défendre vos droits
- Vous assister dans toute démarche, y compris au moment de déposer une plainte



Pour joindre le comité des usagers :

- Salon des bénévoles, 3^e étage de l'aile G, près de la chapelle
- Poste 3658

Insatisfaction et plaintes

Les intervenants de l'Hôpital déploient tous les efforts pour répondre à vos attentes. Et nous sommes fiers de souligner que selon l'opinion générale, nos usagers sont satisfaits des soins et services qu'ils reçoivent.

Il se peut toutefois que vous ayez un sentiment d'insatisfaction ou l'impression que vos droits ne sont pas respectés. Pour solutionner le problème, il suffit généralement d'aborder franchement la question qui vous préoccupe avec les intervenants concernés, notamment le médecin traitant, l'infirmière soignante, le chef de l'unité de soins concernée ou le chef de service.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Si vous n'obtenez pas satisfaction à la suite de ces démarches, vous pouvez communiquer avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour toute question concernant la procédure d'examen des plaintes.

Pour joindre la commissaire : 514 338-2259 ; appels internes: 2259.

Vous pouvez également vous présenter à son bureau, **porte G-1130**, situé dans le couloir de l'entrée principale au rez-de-chaussée. Il est accessible par le bureau d'admission (porte G-1110).

Service des communications

Le Service des communications assure les activités relatives au traitement et à la diffusion de l'information tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Hôpital.

Toute demande des médias d'information doit être acheminée au Service des communications. La présence de représentants des médias ainsi que toute demande de photographie ou de tournage à l'intérieur de l'Hôpital doit aussi être autorisée par le Service des communications.

Pour joindre le Service des communications :

(514) 338-2222, poste 3248 ; appels internes : 3248.



Quelques règles à respecter

Tabac, drogue et alcool

Conformément à la Loi sur le tabac, il est interdit de fumer dans un établissement de santé. L'HSCM souscrit pour sa part pleinement à la philosophie d'Hôpital sans fumée, pour le bien-être de ses usagers et ses employés.

À l'extérieur, il est interdit de fumer dans un rayon de **9 mètres** de toute porte donnant accès à l'Hôpital.

La possession et la consommation de drogue et d'alcool sont également strictement interdites.

Sécurité contre le feu

L'Hôpital est un lieu sécuritaire équipé d'un système ultramoderne de détection d'incendie, sous une surveillance continue. Une brigade d'incendie est constamment en alerte et prête à intervenir rapidement.

Que faire en cas d'incendie (CODE ROUGE)

- Donnez l'alarme en informant un membre du personnel ou en composant le poste **5555** et actionnez un avertisseur manuel d'incendie situé près des puits d'escalier.
- Empruntez les sorties de secours (puits d'escalier) au bout de chaque aile.
- Si la fumée est dense dans les corridors, pour plus de sûreté, attendez dans votre chambre les consignes du personnel infirmier qui ne tarderont pas.
- Suivez les indications du plan d'évacuation affiché normalement au centre de chaque unité de soins.

Pour toute information concernant la sécurité: composez le **2103**; si vous êtes à l'extérieur de l'Hôpital, le **514 338-2103**.



Libération de la chambre

Afin de nous permettre de préparer l'admission d'un nouvel usager, nous vous demandons de libérer votre chambre le plus rapidement possible après l'annonce de votre congé médical. Prenez donc soin de déterminer à l'avance le proche qui vous accompagnera à votre départ et votre moyen de transport.

Avant de quitter l'unité de soins, assurez-vous de :

- ne rien oublier dans les tiroirs ou le placard de votre chambre ;
- récupérer, s'il y a lieu, les objets de valeur confiés au Service de sécurité ;
- réclamer, le cas échéant, les médicaments remis à l'infirmière pour entreposage lors de votre arrivée ;
- vérifier si vous avez en main toutes les ordonnances médicales requises ;
- prendre en note la date et l'heure des rendez-vous qui ont été pris pour vous.

Transport

Veillez prévoir votre moyen de transport avant votre congé.

Continuité des soins après hospitalisation

À la suite de votre hospitalisation, il est possible que votre condition requiert des soins en continuité avec ceux reçus. L'infirmière à la gestion de l'épisode de soins vous rencontrera afin d'évaluer votre condition de santé et vos besoins. Si votre état le requiert, vous serez référé vers l'une des ressources disponibles dans la communauté. Dès la disponibilité de la ressource confirmée, vous serez invité à quitter l'Hôpital.

Transfert dans un centre d'hébergement

Si votre état de santé est stabilisé mais qu'une évaluation de votre situation globale démontre qu'un retour à domicile est impossible, des démarches seront entreprises par une intervenante sociale pour trouver un milieu de vie qui répondra à vos besoins.



Dans certain cas, une demande d'hébergement pourrait être acheminée à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Compte tenu des délais d'attente pour les centres d'hébergement, il est possible que vous soyez transféré dans un centre transitoire qui saura répondre adéquatement à vos besoins. Vous devrez quitter l'Hôpital dès qu'un centre sera prêt à vous accueillir.

Services des archives médicales

Votre dossier est un outil essentiel pour tous ceux qui vous donnent des soins et traitements. Durant votre séjour, il est conservé à l'unité de soins. Dès votre départ, il est acheminé et conservé dans les archives médicales. Puisque l'information contenue dans votre dossier est confidentielle, vous seul pouvez en autoriser ou en interdire la divulgation.

Attestations

Si vous avez besoin d'une attestation de naissance, d'hospitalisation ou de visite en clinique externe, vous devez faire votre demande par écrit. Un tarif minimum sera exigé pour certains documents.

Résumés de dossier

Si vous désirez envoyer un résumé de votre dossier ou certains rapports à un médecin, un hôpital, un avocat ou toute autre personne, vous devez faire parvenir une autorisation dûment signée au secrétariat des Archives. Précisez vos nom, prénom et date de naissance ainsi que l'adresse du destinataire.

Formulaires

Les formulaires d'assurance et de retour au travail doivent être acheminés au bureau du médecin traitant ou lui être remis directement, car lui seul peut les remplir et les signer.



Toute autre information concernant votre dossier

Veillez vous adresser au : Secrétariat des archives médicales

- Sous-sol de l'aile E, local E-0060
- Du lundi au jeudi, de 8 h à 15 h 30, sauf les jours fériés
- 514 338-2222, poste 2122.

Pour les films et images radiologiques, veuillez vous adresser au Service de radiologie ou téléphoner au 514 338-2130.

De retour à la maison

Si vous éprouvez des malaises, suivez les recommandations émises lors de votre départ. Si les malaises persistent, adressez-vous à votre médecin, à une clinique ou à un CLSC. Présentez-vous à l'urgence s'il vous est impossible de faire autrement.

Rendez-vous

En vous présentant à un rendez-vous, assurez-vous d'avoir en votre possession :

- votre carte d'assurance maladie non expirée ;
- votre carte de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal ;
- tout document préparé par le médecin qui vous a référé (ex. : demande de consultation, ordonnance, requête, résultats d'examens antérieurs, copies de radiographies, etc.) ;
- la liste de vos médicaments.

Assurez-vous également d'informer le personnel soignant si :

- vous êtes enceinte ou croyez l'être ;
- vous allaitez ;
- vous prenez des médicaments ;
- vous souffrez d'allergies ;
- vous avez d'autres problèmes de santé ;
- vous avez subi le même genre d'examen au cours des derniers mois.



Si vous ne pouvez pas vous présenter à votre rendez-vous, veuillez nous en informer le plus tôt possible.

Clinique de médecine familiale

La Clinique de médecine familiale de l'HSCM est une unité d'enseignement où des résidents supervisés par des médecins enseignants offrent des soins généraux à une clientèle de tous âges. Les personnes déjà suivies à la clinique peuvent obtenir des consultations sans rendez-vous tous les après-midi des jours ouvrables.

Pour joindre la Clinique de médecine familiale: **514 338-2383**.

Clinique santé-voyage

La Clinique santé-voyage offre des services d'information sanitaire sur les destinations de voyage, des conseils de prévention ainsi que la vaccination appropriée aux touristes de loisirs ou d'affaires, aux travailleurs humanitaires et aux voyageurs en visite auprès de leurs proches. Une équipe de médecins et infirmières offre cette clinique deux fois par semaine. Notez qu'au Québec, des frais sont exigés pour ce type de services.

Pour joindre la Clinique santé-voyage: **514 338-3169**.



Fondation de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

En 1976

La Fondation de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal voit le jour pour apporter à l'Hôpital un complément essentiel aux fonds publics.

De 1976 à 2002

La Fondation a versé près de 30 millions de dollars qui ont permis la construction et l'aménagement de nouveaux espaces ainsi que l'acquisition de divers équipements de haute technologie.

La Fondation contribue ainsi à assurer la qualité des soins et des services à la population, à favoriser un enseignement à la fine pointe du progrès scientifique et à participer à la réalisation de projets de recherche.

Pour faire un don ou obtenir la brochure détaillant les objectifs de la Fondation

Il suffit de communiquer avec la Fondation, au **514 338-2303** (appels internes: **2303**), ou de vous présenter directement à ses bureaux, dans l'édifice en bordure de l'entrée principale de l'Hôpital.

L'Association des bénévoles de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

L'Association des bénévoles de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal est un organisme sans but lucratif. Il a pour mission de recueillir des fonds qui contribuent au confort et au mieux-être des usagers lorsqu'ils séjournent dans notre établissement.

Ses revenus financiers proviennent majoritairement de la Corbeille du cadeau et du kiosque de Loto-Québec situés dans l'établissement ainsi que de la vente de café dans certaines cliniques de l'Hôpital. Elle organise également des campagnes ponctuelles de cueillette de fonds, notamment à la période des Fêtes.

Pour joindre l'Association

Il suffit de composer le 514 338-2222, poste **2220** (appels internes : **2220**).



Code d'éthique

Le présent Code d'éthique s'adresse à la clientèle de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal ainsi qu'à l'ensemble des administrateurs, médecins et employés de l'établissement.

Le Code d'éthique définit les droits et responsabilités des usagers, de même que les responsabilités de l'Hôpital et de ses intervenants. Les règles qui y sont inscrites s'inspirent de la mission de l'Hôpital et des valeurs qui la sous-tendent.

Mission et valeurs

L'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal a pour mission d'offrir à la population des services généraux, spécialisés et ultraspecialisés tout en contribuant, par ses activités d'enseignement, de recherche et d'évaluation des technologies et modes d'intervention, à la diffusion et à l'avancement des sciences de la santé.

Pour accomplir sa mission, l'Hôpital articule ses soins et services autour de cinq grands principes et valeurs partagés par l'ensemble de ses intervenants.

- **Humanisme**, où les notions de respect, de dignité, de compassion, de qualité de vie et d'éthique se complètent.
- **Excellence** dans la prestation des soins et des services, dans une optique fondamentale d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des personnes.
- **Engagement** à accueillir les usagers dans un environnement qui favorise la participation, la transparence et la communication avec les personnes et les partenaires de soins et services.
- **Collaboration** avec le réseau de la santé et les maisons d'enseignement pour maintenir la qualité et la continuité des soins et services.
- **Responsabilité** de chacun des intervenants en vue d'accomplir la mission de l'Hôpital dans le respect de leurs obligations, notamment à l'égard de la sécurité des personnes et de l'application des meilleures pratiques professionnelles.

Droits de l'usager

Le respect

L'usager, considéré comme une personne à part entière, a droit au respect de son individualité, de ses opinions et de ses croyances.

L'usager a le droit de recevoir les soins et les services requis par son état de santé sans égard à son âge, son sexe, son origine ethnique, sa langue, sa religion, son orientation sexuelle, ses capacités physiques ou mentales ou son statut socio-économique.

Code d'éthique

La dignité

L'utilisateur a droit au respect de sa vie privée, de son intimité, de sa pudeur et de tout ce qui contribue au maintien de sa dignité et de son autonomie.

Les soins et les services

L'utilisateur a le droit de recevoir des soins et des services de qualité adaptés à ses besoins particuliers et dispensés par les intervenants compétents, en tenant compte de l'évolution des technologies, des connaissances scientifiques et des ressources mises à la disposition de l'établissement.

L'information et la divulgation

L'utilisateur a le droit d'être informé sur les services et les ressources disponibles ainsi que sur la façon d'y accéder.

L'utilisateur a le droit d'être informé sur son état de santé, sur la nature, les conséquences et les risques associés aux soins et traitements qui lui sont proposés ou prescrits ainsi que sur un accident dont il a été l'objet.

L'utilisateur a le droit de consulter son dossier médical s'il en fait la demande selon la procédure établie.

La participation

L'utilisateur a le droit de participer à l'élaboration de son plan d'intervention et à toute décision qui concerne sa santé, ce qui inclut le droit de refuser les soins et traitements prescrits.

Sauf en cas d'urgence, aucun soin ou traitement ne peut être administré à l'utilisateur sans son consentement ou, s'il est inapte, celui d'une personne autorisée.

L'utilisateur a le droit de refuser de participer à une activité d'enseignement ou de recherche.

La confidentialité

L'utilisateur a droit à la confidentialité des informations qui concernent sa vie privée et au respect du secret professionnel de la part des intervenants qui ont accès à son dossier médical.

L'utilisation de renseignements à des fins de sollicitation

L'Hôpital peut utiliser le nom, prénom et adresse d'un utilisateur afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou de sa fondation, à moins que l'utilisateur ne s'y oppose. Ce dernier peut donc, en tout temps, demander à l'Hôpital que les renseignements le concernant ne soient pas ou plus utilisés à une telle fin.

La sécurité

L'utilisateur a droit à une prestation de soins sécuritaire, dans un environnement exempt de danger, propice au repos et confortable.

Code d'éthique

L'accompagnement et la représentation

L'utilisateur a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix pour obtenir de l'information, entreprendre une démarche ou exercer un recours.

En cas d'incapacité physique ou mentale, l'utilisateur a le droit d'être représenté par une personne autorisée qui agira et parlera en son nom.

Responsabilités de l'utilisateur

Le respect

L'utilisateur doit se montrer respectueux et courtois avec les intervenants et les autres utilisateurs; il doit aussi éviter tout geste, et parole comportement agressif ou discriminatoire envers quiconque.

Le civisme

L'utilisateur doit respecter la propriété et les biens de l'établissement, de même que ses règles et politiques, notamment en ce qui concerne les heures de visite, le nombre de visiteurs et l'interdiction de fumer.

Les règles en vigueur dans l'Hôpital de même que plusieurs autres informations pertinentes sont décrites dans le *Guide d'information pour l'utilisateur* remis à chaque utilisateur au moment de son hospitalisation ou de sa visite aux services ambulatoires.

La collaboration

L'utilisateur doit participer aux soins et aux services qui lui sont prescrits en fournissant à l'équipe soignante toute l'information dont il dispose sur son état de santé, en suivant les directives de l'équipe et en respectant les heures fixées pour les rendez-vous.

La sécurité

L'utilisateur doit respecter les règles de sécurité établies dans l'Hôpital :

- Se laver les mains régulièrement et s'assurer que ses visiteurs le font aussi, c'est la meilleure façon d'éviter que microbes et bactéries ne se transmettent.
- Informer le personnel soignant de ses allergies.
- Ne jamais prendre de médicaments en sa possession autres que ceux donnés par le personnel soignant. Des réactions graves peuvent se produire entre la médication personnelle et celle prescrite à l'Hôpital.
- Avant l'administration de médicaments, montrer son identification (ex. son bracelet d'identité) et préciser son nom. Pour assurer la gestion sécuritaire de la médication, l'horaire d'administration des médicaments pourrait être modifié durant l'hospitalisation.
- Respecter la diète prescrite. Certains produits alimentaires et médicaments, quand ils sont pris ensemble, sont contre-indiqués.

Code d'éthique

- Informer immédiatement le personnel soignant de tout accident, incident ou situation qui peut causer une blessure comme une défectuosité du mobilier, un bris d'équipement.
- S'assurer de se conformer, tout comme ses visiteurs, aux mesures de précaution affichées à l'entrée de la chambre en matière d'infections nosocomiales.

Responsabilités des intervenants

Respect, dignité, confidentialité

L'intervenant doit traiter les usagers et leur famille ainsi que leurs collègues avec respect, courtoisie et équité, en évitant toute discrimination basée sur l'âge, le sexe, l'origine ethnique, la langue, la religion, l'orientation sexuelle ou le statut social.

- L'intervenant doit se présenter à l'usager, adopter une tenue vestimentaire adaptée à ses fonctions et porter sa carte d'identité.
- L'intervenant doit vouvoyer les usagers et leurs proches.
- L'intervenant doit prendre les moyens nécessaires pour protéger la pudeur et l'intimité des usagers et les préserver contre toute atteinte à leur dignité.
- L'intervenant doit prendre les moyens nécessaires pour protéger la vie privée des usagers et la confidentialité des informations les concernant.

Soins et services

L'intervenant doit, dans ses rapports avec l'usager et ses proches, faire preuve de compassion et tenter, dans la limite de ses attributions, de répondre à ses préoccupations, ses priorités de soins et ses inquiétudes.

Chaque intervenant membre de l'équipe soignante a la responsabilité d'offrir, dans le cadre de son champ de compétence, des soins et des services de qualité, conformes aux bonnes pratiques et au code de déontologie qui régit sa profession.

Afin d'assurer la continuité des soins et services, l'équipe soignante élabore un plan d'intervention interdisciplinaire pour chacun des usagers. Si nécessaire, cette continuité des soins peut exiger que les usagers soient dirigés vers des ressources externes spécialisées pouvant mieux répondre à un besoin spécifique.

L'équipe soignante se doit d'obtenir le consentement éclairé des usagers avant d'entreprendre les services ou interventions auprès d'eux.

L'équipe soignante a le devoir de maintenir la qualité des soins et des services indépendamment de l'acceptation ou du refus des usagers de participer à un traitement ou à une activité d'enseignement ou de recherche.

Code d'éthique

Information et divulgation

L'intervenant contribue, dans la limite de ses responsabilités professionnelles, à fournir aux usagers une information compréhensible sur leur état de santé ainsi que sur la nature, les conséquences et les risques associés aux soins et traitements proposés ou prescrits. Il s'assure que l'utilisateur reçoive une réponse claire à ses interrogations.

L'équipe soignante fournit aux usagers et aux familles l'information pertinente sur les soins et les services offerts dans l'établissement et s'assure qu'ils puissent prendre connaissance du Guide d'information pour l'utilisateur.

Selon les modalités établies dans l'Hôpital, l'équipe soignante divulgue à l'utilisateur l'accident ou l'incident dont il a fait l'objet. Lors d'un tel événement, l'équipe soignante offre disponibilité et soutien à la personne et à ses proches, les informe de leurs droits et les aide à les faire valoir.

Chaque intervenant de l'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer une prestation de soins et services sécuritaire, dans un environnement exempt de danger (accident, blessure, infection), propice au repos et confortable.

Responsabilités de l'établissement

L'établissement dispense les soins et les services de santé requis à toute personne qui s'y présente, en fonction des ressources disponibles.

Exerçant ses activités en complémentarité avec les autres composantes du réseau de la santé, l'établissement assure à l'utilisateur une continuité des soins. Pour ce faire, il dirige, s'il le faut, l'utilisateur vers des ressources externes qui peuvent répondre le mieux à ses besoins spécifiques en matière de santé.

L'établissement met à la disposition des professionnels de la santé les fournitures et équipements requis pour poser des diagnostics ainsi que pour effectuer des traitements et en vérifier les résultats.

*L'observance de ce Code d'éthique contribuera à assurer
le respect des personnes entre elles,
à créer un climat de confiance entre les usagers et le personnel
et à favoriser un fonctionnement harmonieux dans l'Hôpital.*