



**HÔPITAL DU SACRÉ-CŒUR  
DE MONTRÉAL**

**HSCM**

*Doués pour la vie*

# ***Guide d'information pour l'utilisateur et ses proches***

***Pavillon Albert-Prévost***



*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.*

**AFFILIÉ À**

Université   
de Montréal



*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

<b>Historique</b> .....	<b>4</b>
<b>Votre arrivée</b> .....	<b>5</b>
• Stationnement .....	5
• Frais d'hospitalisation .....	5
• Effets personnels .....	6
<b>Les membres de l'équipe soignante</b> .....	<b>8</b>
• L'équipe médicale .....	8
• L'équipe des soins infirmiers .....	8
• L'équipe des services professionnels .....	9
• Les services diagnostiques et thérapeutiques du pavillon principal .....	10
• Les autres équipes .....	10
<b>La sécurité des soins est aussi entre vos mains</b> .....	<b>11</b>
<b>Votre séjour</b> .....	<b>13</b>
• Personne significative .....	13
• Renseignements sur votre état de santé .....	13
• Heures de visite .....	13
• Prévention des infections .....	14
• Déplacements durant l'hospitalisation .....	14
<b>Services à votre disposition</b> .....	<b>15</b>
• Repas et collations .....	15
• Téléphone .....	15
• Courrier, livres et journaux .....	16
• Emprunt de matériel .....	16
• Taxi .....	17
• Coiffeuse .....	17
• Pastorale .....	17
• Salle d'entraînement appelée «S.A.PHY.R» .....	17
• Salle de jeux .....	17
• Comité des résidents .....	18



• Insatisfaction et plaintes .....	18
• Service des communications .....	19
• Service d'interprète .....	19
<b>Quelques règles à respecter</b> .....	<b>20</b>
• Tabac, drogue et alcool .....	20
• Sécurité contre le feu .....	20
• Bruit .....	20
• Responsabilité pour les dommages matériels .....	20
<b>Votre départ</b> .....	<b>21</b>
• Libération de la chambre .....	21
• Retour à la maison .....	21
• Archives médicales .....	21
• Rendez-vous .....	22
<b>Fondation de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal</b> .....	<b>23</b>
<b>Code d'éthique</b> .....	<b>24</b>

## Historique

**En 1919**, le docteur Albert Prévost, éminent neurologue et professeur à la Faculté de médecine de l'Université Laval à Montréal, fonde le Sanatorium Prévost pour le traitement des maladies nerveuses.

### En 1955

- Le Sanatorium Prévost devient l'Institut Albert-Prévost.
- Il obtient cette même année l'accréditation de l'Université de Montréal comme centre d'enseignement.
- L'établissement connaît un développement spectaculaire au cours des années soixante, avec notamment, le développement d'un service de psychiatrie infantile, d'un centre pour adolescents, d'un service d'urgence psychiatrique, de services communautaires psychiatriques implantés dans différents secteurs du Nord de l'île de Montréal et de l'île Jésus (Laval) et d'un service de soins à domicile.

### En 1972

- L'Institut Albert-Prévost est fusionné à l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal dont il devient le Département de psychiatrie et qui sera désormais connu sous le nom de pavillon Albert-Prévost (PAP).

### En 1973

- L'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal 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.

### Aujourd'hui

- L'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal 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 4000 employés.
- Le pavillon Albert-Prévost compte 89 lits en psychiatrie, plus de 50 médecins et de 300 employés.



## Stationnement

Des tarifs de stationnement sont applicables selon la durée d'occupation aux taux affichés sur l'horodateur. Payer à l'arrivée à l'horodateur et mettre le billet à la vue dans votre voiture. Si vous éprouvez des difficultés à l'entrée ou à la sortie, un agent de sécurité peut vous guider.

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

## **Séjour prolongé**

Lorsque vous devez laisser votre véhicule dans le stationnement plusieurs jours, veuillez en informer la Sécurité. Des particularités peuvent s'appliquer. N'hésitez pas à consulter le chef de l'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 personnes n'étant pas couverts par la Régie d'assurance maladie du Québec. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, l'usager, ou un membre de sa famille, est invité à communiquer avec le Service de perception, au 514 338-2280.

Le personnel de la perception se fera un plaisir de répondre à vos questions entre 8h et 16h, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.



## Effets personnels

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

- Savon, shampoing, désodorisant;
- Brosse à dents, pâte dentifrice;
- Brosse à cheveux, peigne;
- Crème hydratante;
- Contenant protecteur (identifié à votre nom) pour prothèses dentaires, lunettes, lentilles cornéennes et appareil auditif;
- Nécessaire à rasage;
- Papier mouchoir;
- Serviettes hygiéniques;
- Culottes d'incontinence jetables;
- Vêtements de nuit et de jour;
- Vêtements de sortie (manteau, veste, etc.);
- Vêtements de sport (espadrille, etc.);
- Crayon, papier.

Il peut cependant vous être demandé, dans le cadre de votre plan de traitement, que certains de vos effets personnels soient confiés à votre infirmière. Vos bijoux, vos cartes de crédit, votre argent ou autres objets de valeur devraient être confiés à votre famille ou à un proche car l'Hôpital n'assume aucune responsabilité pour la perte, le vol ou le bris de vos effets personnels.

Si vous n'avez aucune autre solution alternative, le Service de la sécurité déposera votre argent à la Caisse des usagers. Vos autres objets de valeur seront placés dans un coffre-fort jusqu'au moment de votre départ; vous pourrez alors les récupérer en vous présentant, entre 8h et 16h, au Service de la sécurité.

### **Caisse des usagers**

L'Hôpital agit au besoin à titre de fiduciaire pour l'argent appartenant à l'usager durant son hospitalisation. Il vous est également possible de déposer de l'argent à la Caisse des usagers le mercredi, entre 10h et 11h.



Pour ce faire, veuillez vous adresser à votre infirmière. Vous pouvez cependant garder sur vous un certain montant dont vous assumez la responsabilité.

### **Médicaments en votre possession**

Nous vous demandons de remettre à votre infirmière tous les médicaments en votre possession au moment de votre arrivée, y compris les produits naturels ou médicaments en vente libre.



## 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 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 psychiatre traitant assume la responsabilité de vos soins. Selon le besoin, d'autres médecins peuvent être demandés pour une consultation.

Le résident est un médecin qui a terminé sa formation universitaire et qui complète sa formation clinique en psychiatrie.

Le stagiaire ou l'externe est un étudiant de 4<sup>e</sup> 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<sup>re</sup>, 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> année de médecine viennent occasionnellement à l'Hôpital pour se familiariser avec le milieu.

La pharmacienne, grâce à son expertise de pointe, conseille l'équipe traitante en matière de pharmacothérapie. Elle analyse toutes les ordonnances médicales émises et elle signale tout problème relié à la thérapie tel que les interactions médicamenteuses. Elle favorise ainsi une utilisation efficace et sécuritaire des médicaments. Elle anime aussi, occasionnellement, des ateliers avec les usagers.

### L'équipe des soins infirmiers

L'équipe des soins infirmiers sera présente auprès de vous et de 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, de conseillères cliniques ou de préposés aux bénéficiaires. L'infirmière vous transmettra également votre enseignement pendant votre hospitalisation et planifiera avec vous votre congé.



Le chef d'unité a la responsabilité clinique et administrative de l'unité de soins. Il est secondé par ses assistantes infirmière-chef qui le représentent 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 professionnels

Le psychologue joue également un rôle actif dans l'évaluation et le traitement. Son action a pour objectif d'aider l'utilisateur à retrouver son équilibre émotif. Il utilise à cette fin différentes formes de psychothérapie individuelle ou de groupe.

Le travailleur social répond aux demandes de services qui lui sont formulées par le médecin traitant, les autres membres de l'équipe soignante, ou par l'utilisateur lui-même ou sa famille. Il évalue les besoins psychosociaux des usagers, analyse les forces du milieu naturel, intervient auprès de la famille de l'utilisateur, utilise les ressources communautaires ou publiques et contribue, à travers l'intervention psychosociale, à une adaptation maximale à la maladie et à ses conséquences.

L'ergothérapeute enrichit l'équipe multidisciplinaire en y apportant ses compétences dans l'analyse globale du fonctionnement de l'utilisateur et par des interventions de réadaptation visant à lui assurer une autonomie optimale. Au moyen d'activités significatives, l'ergothérapeute assiste la personne pour qu'elle puisse verbaliser ses émotions, prendre conscience de certaines limites, améliorer ses capacités et s'intégrer dans la communauté.

La diététiste, sur demande de l'équipe multidisciplinaire, adapte les menus en fonction des besoins particuliers des usagers. En recourant à des consultations individuelles ou des activités de groupe, elle soutient également les usagers dans la planification de leur alimentation.

L'intervenant en loisir, en collaboration avec les autres membres de l'équipe multidisciplinaire, planifie, coordonne et anime un programme d'intervention en loisir en tenant compte des besoins, des possibilités et des objectifs de l'utilisateur. Encourageant la pratique autonome des loisirs, il informe l'utilisateur sur les ressources accessibles dans sa communauté. Ses interventions visent à favoriser le plaisir, la détente, la liberté, l'accomplissement de soi, la socialisation, la bonne condition physique, la valorisation et l'intégration sociale et communautaire.



## Les services diagnostiques et thérapeutiques du pavillon principal

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 faisant partie des services diagnostiques et thérapeutiques offerts au pavillon principal. Parmi eux, on compte des audiologistes, inhalothérapeutes, orthophonistes, physiothérapeutes, technologistes médicaux et techniciens de disciplines diverses.

N'hésitez pas à demander des renseignements sur les examens ou traitements qui vous sont administrés.

## 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 du pavillon Albert-Prévost 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. Celui-ci est lié notamment au 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 ou d'un ami lors d'une rencontre importante.
- 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 les 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, l'infirmière vous demandera de vous identifier en donnant votre nom. Pour assurer la gestion sécuritaire de votre médication, l'horaire d'administration de vos médicaments pourrait être modifié durant votre hospitalisation.
- Informez un membre de l'équipe soignante si vous souhaitez sortir de l'unité de soins.



- Évitez de partager des effets ou des aliments avec d'autres usagers.
- 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.



### 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 de vos parents et amis.

En toute confidentialité, l'infirmière et le travailleur social sont autorisés 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. Demandez à l'infirmière.

### Heures de visite

Les visites des parents et amis (deux à la fois) sont autorisées, tous les jours, de 9 h à 21 h sans restriction, sauf à l'Urgence, au Programme court séjour (PCS), aux Soins intensifs et au Centre des adolescents où les heures de visite sont les suivantes :

#### **Urgence, PCS et Soins intensifs :**

9 h à 11 h	} Tous les jours
13 h à 15 h 30	
18 h à 21 h	



### **Centre des adolescents :**

16h à 21h Du lundi au vendredi

14h à 21h Samedi, dimanche et jours fériés

Les enfants âgés de moins de dix-huit (18) ans doivent être accompagnés et surveillés par un adulte.

### **Prévention des infections**

Le lavage des mains est la mesure la plus efficace pour prévenir la transmission de microbes. Nous vous incitons à vous laver les mains.

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.

Si vous êtes transféré de chambre, assurez-vous que vos vêtements et effets personnels soient aussi transférés.



## Services à votre disposition

### Repas et collations

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 nutrition, en fonction de vos besoins.

Une cafétéria, située au rez-de-chaussée de l'aile B, est ouverte du lundi au vendredi de 7h à 18h30. En plus d'un service de casse-croûte, on y offre des repas chauds entre 11h30 et 13h30 et entre 17h et 18h30.

Des distributrices automatiques sont également disponibles au rez-de-chaussée de l'aile B.

### Téléphone

Selon un horaire établi, un téléphone est à votre disposition dans chaque unité de soins. Avisez vos parents et vos amis de votre numéro afin qu'ils puissent vous y joindre directement.

Pour un appel local – composez le 9 avant le numéro désiré.

Pour un appel interurbain – seuls les appels interurbains facturés sur votre carte d'appel ou les appels à frais virés sont autorisés.

Pour un appel à l'intérieur de l'Hôpital, composez les 4 chiffres du numéro de poste seulement.

Pour un appel de l'extérieur de l'Hôpital, composez le numéro général qui est le 514 338-2222, suivi du numéro de poste à 4 chiffres.

**L'usage du téléphone cellulaire est interdit.**



### Postes téléphoniques fréquemment utilisés

Archives médicales . . . . .	2122
Clinique de médecine familiale . . . . .	2383
Comité des résidents. . . . .	7272
Communications (relations publiques) . . . . .	3248
Fondation . . . . .	2303
Information . . . . .	0
Pastorale (aumôniers – chapelle) . . . . .	2236
Perception. . . . .	2280
Relations avec la clientèle (assistance – plaintes). . . . .	2259
Renseignements généraux. . . . .	3227
Sécurité. . . . .	2103
Service des loisirs. . . . .	4233
Service social . . . . .	4270
Téléphoniste (interurbain) . . . . .	0

### Courrier, livres et journaux

Le courrier adressé aux usagers hospitalisés est acheminé tous les jours à chaque unité de soins, sauf les fins de semaine et les jours fériés. S'ils sont suffisamment affranchis, les lettres ou colis que vous désirez poster peuvent être remis à l'agent administratif de l'unité de soins qui se chargera de les faire parvenir à la poste.

Les journaux sont en vente dans les machines distributrices au rez-de-chaussée de l'aile B. On affiche également les grands titres sur le babillard à l'entrée de la cafétéria.

### Emprunt de matériel

Le Service des loisirs offre la possibilité de faire un emprunt de matériel pour une pratique autonome du loisir. L'utilisateur peut utiliser, pour une période déterminée, du matériel récréatif, des revues, des livres ou tout autre matériel de loisir que le service met à sa disposition.



## Taxi

À l'entrée principale ainsi qu'à l'entrée de l'Urgence (aile B), vous trouverez un téléphone directement relié au central d'une compagnie de taxi. Il suffit de décrocher le combiné et de formuler une demande à la téléphoniste pour que celle-ci vous dépêche une voiture.

## Coiffure

Il est possible d'obtenir les services d'un coiffeur ou d'une coiffeuse à l'unité de soins. Adressez-vous à votre infirmière pour connaître les tarifs en vigueur, les jours de visite et la façon de prendre rendez-vous.

## Pastorale

Un aumônier est habituellement présent au pavillon Albert-Prévoist les mardis et jeudis, de 10h à 16h. Vous pouvez lui signaler votre désir de recevoir le sacrement du pardon ou de communier.

La messe est célébrée selon les disponibilités de l'aumônier. Vous pouvez consulter l'horaire affiché près des ascenseurs dans le hall d'entrée. La chapelle et le bureau d'accueil de l'aumônier sont situés au sous-sol de l'aile B (porte B-0215).

Si vous n'êtes pas catholique, vous pouvez recourir en tout temps à un ministre de votre culte pour vous apporter un appui spirituel selon vos désirs et vos besoins.

## Salle d'entraînement appelée «S.A.PHY.R»

La salle d'activités physiques et récréatives est disponible pour les usagers. Il est possible de faire une période de trente minutes par jour seul ou en équipe de deux. Une requête signée par l'infirmière est obligatoire ainsi qu'une période d'initiation aux appareils (tapis roulant, vélo, etc.) et à la réglementation offerte par l'intervenant en loisirs. Les espadrilles sont de mise.

## Salle de jeux

La salle de jeux, située au sous-sol de l'aile D, offre la possibilité à l'utilisateur d'effectuer une pratique autonome du loisir. Plusieurs activités telles que le billard, le baby-foot, le ping-pong sont disponibles. Bienvenue aux amis et membres de votre famille.



## Comité des résidents

Le comité des résidents est élu par la population locale afin de veiller à votre bien-être dans votre milieu de vie ou lors d'un séjour à l'Hôpital. Son rôle est le suivant :

- Vous renseigner sur vos droits et vos obligations;
- Améliorer constamment votre qualité de vie lors de votre séjour;
- Nous assurer de votre satisfaction quant aux services reçus;
- Défendre vos droits collectifs ou, à la demande, vos droits individuels auprès de l'établissement ou autre autorité compétente;
- Vous accompagner, si vous en ressentez le besoin, lorsque vous désirez porter plainte.

### **Pour joindre le comité des résidents :**

514 338-2222, poste 7272; appels internes: 7272.

## Insatisfaction et plaintes

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



## 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.

## 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 externe.



## 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. Le pavillon Albert-Prévost souscrit pour sa part pleinement à la philosophie d'Hôpital sans fumée, pour le bien-être de ses usagers et de 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)**

- Restez calme;
- Donner l'alarme en informant un membre du personnel;
- Si la fumée est dense dans les corridors, vous serez plus en sécurité dans votre chambre pour attendre le secours qui ne tardera pas;
- Utilisez les sorties de secours;
- Suivez les indications du plan d'évacuation ou du personnel soignant.

### Bruit

Pour assurer à tous les usagers la tranquillité à laquelle ils ont droit, nous vous demandons de maintenir le volume de votre appareil radio aussi bas que possible et de l'éteindre à une heure raisonnable. Il est fortement suggéré de vous procurer un appareil muni d'écouteurs ou un baladeur.

### Responsabilité pour les dommages matériels

Les usagers seront tenus responsables pour tout dommage matériel qu'ils auront causé durant leur hospitalisation.



## Libération de la chambre

Vous devez libérer votre chambre dans les plus brefs délais, dès que vous aurez reçu votre congé définitif.

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

- De ne rien oublier dans les tiroirs ou la garde-robe de votre chambre ;
- De réclamer, s'il y a lieu, les médicaments remis à l'infirmière pour entreposage lors de votre arrivée. Les médicaments non réclamés seront détruits dans les 30 jours ;
- D'avoir en main, s'il y a lieu :
  - Les prescriptions du médecin ;
  - Les feuillets ou programmes d'enseignement remis par l'infirmière, les rendez-vous en cliniques externes ;
- De récupérer, le cas échéant, les effets personnels confiés au Service de la sécurité.

L'infirmière verra avec vous les conseils de départ essentiels à votre convalescence. Si nécessaire, elle pourra aussi vous expliquer en quoi consisteront les examens ou traitements futurs et les recommandations qui s'y rattachent.

## Retour à la maison

De retour à la maison, il se peut que des malaises se manifestent et vous inquiètent. Dans ce cas, veuillez communiquer avec l'unité de soins.

## 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. Pendant votre hospitalisation, si vous désirez consulter votre dossier, vous devez obtenir préalablement l'autorisation de votre médecin psychiatre.

## Résumé 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 :

- Veuillez vous adresser au Secrétariat des archives médicales du pavillon principal : sous-sol de l'aile E (local E-0060);
- Du lundi au jeudi, de 8h à 15h30, sauf les jours fériés;
- 514 338-2222, poste 2126.

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

## 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 en informer le plus tôt possible.



## **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 améliorer 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 du pavillon principal.



# 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'utilisateur

### **Le respect**

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

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

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

### **La participation**

L'usager 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'usager sans son consentement ou, s'il est inapte, celui d'une personne autorisée.

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

### **La confidentialité**

L'usager 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 les nom, prénom et adresse d'un usager afin de l'inviter à verser un don au bénéfice de l'établissement ou de sa fondation, à moins que l'usager 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'usager 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'usager 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'usager a le droit d'être représenté par une personne autorisée qui agira et parlera en son nom.

### **Responsabilités de l'usager**

#### **Le respect**

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

#### **Le civisme**

L'usager 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'usager* remis à chaque usager au moment de son hospitalisation ou de sa visite aux services ambulatoires.

#### **La collaboration**

L'usager 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'usager 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.*