



GUIDE D'ACCUEIL

## Unité de pédopsychiatrie



**CHU  
Sainte-Justine**  
Le centre hospitalier  
universitaire mère-enfant

Université   
de Montréal

**Nous remercions chaleureusement  
toutes les personnes qui ont contribué à sa création.**

**Coordination et révision**  
Emilie Trempe

**Design graphique**  
Felicja Faucher

**Photographies**  
Véronique Lavoie

**Impression**  
Imprimerie du CHU Sainte-Justine

Publication : septembre 2025  
© CHU Sainte-Justine, 2025, tous droits réservés

Tous les textes et images de ce document  
sont la propriété du CHU Sainte-Justine.



Consultez la version  
numérique du guide!  
[chusj.org/GuideAccueil](https://chusj.org/GuideAccueil)

# TABLE DES MATIÈRES

Équipe	6
Plan d'intervention individualisé	6
<b>DÉROULEMENT DU SÉJOUR</b>	<b>7</b>
Le respect	7
Environnement sécuritaire	7
Effets personnels	8
Écrans	8
Hygiène de vie	9
Routine	9
Horaire d'une journée	9
Alimentation	10
Tenue vestimentaire	10
Sortie à l'extérieur de l'unité	10
Visite	11
Heures d'appels	11
Conduite attendue	12
Proximité avec les autres patientes et patients	12
Sujets de discussion	12
<b>QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES</b>	<b>13</b>
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	14
Comité des usagers	14
Signalement de situations indésirables	15
<b>COORDONNÉES</b>	<b>15</b>



# Bienvenue sur **L'UNITÉ D'HOSPITALISATION EN PÉDOPSYCHIATRIE** du CHU Sainte-Justine

Tu trouveras dans ce guide d'accueil de nombreux renseignements utiles pour une hospitalisation en pédopsychiatrie. Il a été conçu pour t'aider à :

- planifier ton séjour à l'hôpital;
- comprendre les différentes étapes de ton séjour;
- devenir partenaire de l'équipe de soins.

Il est essentiel de respecter les valeurs de l'unité et de suivre les règles de base indiquées dans ce guide afin de conserver un milieu sain et agréable.

## Équipe

Le CHU Sainte-Justine, en tant que centre à mission universitaire, assure tes soins grâce à la participation et l'engagement de l'ensemble des membres d'une équipe interdisciplinaire : des médecins, des résidentes et résidents, des externes, des médecins consultants et médecins consultants et des professionnelles et professionnels spécialisés, etc.

En fonction de tes besoins, les membres de notre équipe pourront t'accompagner, toi et ta famille, tout au long de ton séjour. Notre équipe est formée de psychiatres, de personnel en soins infirmiers, de psychoéducatrices et psychoéducateurs, d'éducatrices et d'éducateurs spécialisés, de préposées et préposés aux bénéficiaires, de psychologues, de travailleuses sociales et travailleurs sociaux, d'orthopédagogues et d'agentes et agents administratifs. D'autres professionnelles et professionnels peuvent également accompagner l'équipe au besoin.

## Plan d'intervention individualisé

Avec l'appui des intervenantes et intervenants, un plan d'intervention personnalisé sera élaboré afin de répondre à tes besoins. Ce plan servira à définir des objectifs clairs et à identifier les moyens pour les atteindre. Il s'agit d'un outil conçu pour rendre ton séjour le plus bénéfique possible, en tenant compte de ta situation.

Une participation active est attendue de ta part lors des activités thérapeutiques, des rencontres individuelles et des rencontres de groupe.



# DÉROULEMENT DU SÉJOUR

Notre équipe souhaite t'apporter les meilleurs soins et services qui soient, dans un environnement bienveillant et sécuritaire. Pour y arriver, il est essentiel que nous travaillions ensemble.

## LE RESPECT

DE SOI-MÊME : se considérer selon toutes ses facettes, s'assurer de préserver son intégrité.

DES AUTRES : se montrer tolérante et tolérant envers les autres ainsi qu'envers les intervenantes et intervenants du CHU Sainte-Justine. Il est également essentiel d'accepter et de respecter les différences.

DE L'ENVIRONNEMENT : s'assurer d'utiliser le matériel de façon adéquate et de tout ranger après utilisation.

## ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE

Qu'elle soit physique ou psychologique, préserver la sécurité de toutes et tous nous tient à cœur.

- Tes effets personnels ainsi que ceux des visiteuses et visiteurs seront vérifiés tout au long du séjour. Certains effets pourront être utilisés uniquement sous supervision de l'équipe.
- L'accès à la salle de bain est permis sur demande.
- La chambre doit être maintenue propre et rangée en tout temps.

Les membres du personnel sont disponibles pour te permettre l'accès à tes effets personnels ou à certains locaux.



## EFFETS PERSONNELS

Lors de ton séjour, tu auras besoin de quelques effets personnels :

- Chaussures sans lacets ;
- Articles de toilettes (savon, shampoing, dentifrice, brosse à dents, déodorant, peigne ou brosse à cheveux, serviettes sanitaires) ;
- Écouteurs sans fil pour écouter de la musique dans ta chambre.



### À NOTER

Certains effets personnels pourront être utilisés uniquement sous supervision de l'équipe.

## ÉCRANS

L'usage de téléphones cellulaires ou tout autre appareil muni d'une caméra et/ou connecté à internet (ex.: montre intelligente, tablette, etc.) est strictement interdit sur l'unité. Il est interdit de prendre des photos ou des vidéos. Nous sollicitons ta collaboration, ainsi que celle de tes parents à cet effet. Selon tes besoins, du matériel pour les périodes scolaires pourra être fourni.

## HYGIÈNE DE VIE


Avoir une hygiène de vie saine est un bon point de départ pour assurer ton bien-être et ton rétablissement. Voici donc quelques principes que nous voulons que tu adoptes durant ton séjour et après aussi, nous l'espérons !

### Routine

- Heures de lever et de coucher à respecter ;
- Hygiène corporelle (prendre une douche par jour, changer tes vêtements quotidiennement, brosser tes dents, peigner tes cheveux, mettre du déodorant, etc.) ;
- Périodes scolaires (selon ton plan d'intervention individualisé) ;
- Temps de réflexions et d'interventions ;
- Repas équilibré et à heures fixes ;
- Activités thérapeutiques (selon ton plan d'intervention individualisé).

### Horaire d'une journée

DÉJEUNER	8 h à 9 h
DÎNER	12 h à 13 h
COLLATION	14 h 30
SOUPER	17 h à 18 h
COLLATION	20 h 30

Fermeture des lumières <b>POUR LES 13 ANS ET MOINS</b>	MAXIMUM 21 H 30	
Fermeture des lumières <b>POUR LES 14 ANS ET PLUS</b>	MAXIMUM 22 H 30	

## Alimentation

- Les aliments avec caféine ne sont pas autorisés.
- Afin d'assurer la sécurité de toutes et tous, l'échange de nourriture n'est pas permis.
- Il est permis d'apporter des collations et des repas de la maison, en quantité limitée, qui seront rangés dans la cuisine. D'autres options peuvent être envisagées en fonction de ton plan d'intervention individualisé. N'hésite pas à en discuter avec l'équipe au besoin.

## TENUE VESTIMENTAIRE

Il est recommandé de porter des vêtements sobres et couvrants, comme des t-shirts à manches et des shorts ou jupes de longueur convenable, exempts de tout contenu inapproprié. Tous les vêtements doivent être dépourvus de cordons ou de ceintures.

Tu dois t'habiller en fonction de la température pour être confortable. Les intervenantes et les intervenants pourront te guider au besoin sur le type de vêtements à porter.

## SORTIE À L'EXTÉRIEUR DE L'UNITÉ

Des sorties à l'extérieur de l'unité peuvent être organisées occasionnellement selon ton plan d'intervention individualisé. Le consentement du personnel soignant ainsi qu'un formulaire d'autorisation signé des parents est nécessaire.



## VISITES

Un maximum de deux visiteurs ou visiteuses de la famille immédiate est autorisé par patiente ou patient, selon les directives de l'équipe soignante. La cohabitation n'est pas permise sur l'unité. Les visites d'amies ou d'amis ne sont pas autorisées.

JOURS DE LA SEMAINE	19 h à 21 h
SAMEDIS, DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS	10 h à 21 h



### À NOTER

Les personnes présentant des symptômes de maladies infectieuses, tels fièvre, toux, diarrhée, vomissement et éruption cutanée, ne seront pas admises pour une visite.

## HEURES D'APPELS

Les appels téléphoniques sont réservés aux membres de ta famille. Tu peux aviser une intervenante ou un intervenant si tu désires effectuer un appel.

Les appels d'une durée maximum de 15 minutes sont autorisés entre 12 h 30 et 13 h et entre 17 h 30 et 22 h.

## CONDUITE ATTENDUE

Pendant ton séjour, tu vas côtoyer d'autres jeunes. Il n'est toutefois pas permis de partager tes coordonnées, tes contacts réseaux sociaux et d'échanger des objets ou des cadeaux.

### Proximité avec les autres patientes et patients

- Certaines personnes ne sont pas à l'aise avec les démonstrations d'affection. C'est pourquoi les contacts physiques entre jeunes, comme les accolades ou se tenir par la main, sont interdits dans l'unité.
- Afin de respecter la « bulle » et la sécurité de toutes et de tous, tu ne peux, en aucun cas, entrer dans la chambre d'une ou d'un autre jeune.
- La présence d'une intervenante ou d'un intervenant est obligatoire lorsque tu es en compagnie d'autres jeunes.

### Sujets de discussion

Certains sujets de discussion sont jugés sensibles et ne peuvent pas être abordés entre les jeunes. Il faudra donc que tu évites de parler de :

- La raison de ton arrivée à l'hôpital;
- Ton/tes diagnostics;
- Ton plan d'intervention individualisé;
- Ta médication;
- Tous les sujets qui pourraient susciter des réactions négatives chez les autres ou qui pourraient leur faire vivre des choses difficiles.

**Nos intervenantes et intervenants sont disponibles en tout temps pour t'accompagner. N'hésite pas à les solliciter dès que tu en ressens le besoin.**

# QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

## Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Votre satisfaction est importante pour nous, et vos commentaires nous guident dans l'amélioration de la qualité des soins et services.

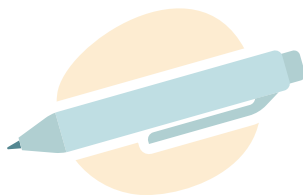
Il se peut que vous soyez insatisfaite ou insatisfait des soins et des services que vous ou votre enfant avez reçus ou que vous ayez l'impression que vos droits ou ceux de votre enfant n'ont pas été respectés. Si c'est le cas, nous vous conseillons, dans un premier temps, de parler avec le personnel responsable de ces soins et services. Vous pouvez également demander à parler avec la personne responsable du secteur concerné.

Si vous n'obtenez pas satisfaction à la suite de votre démarche, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est là pour traiter votre plainte, répondre à vos questions ainsi que promouvoir la qualité des services et le respect de vos droits ou ceux de votre enfant.

Pour faire une plainte ou transmettre un commentaire positif :

- **En personne** : Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, étage A du bloc 9 (local A.9.21), du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 15 h
- **Par téléphone** : 514 345-4749
- **En ligne** : [chusj.org/form/plainte](https://chusj.org/form/plainte)
- **Par courriel** : [commissaire.message.hsj@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.message.hsj@ssss.gouv.qc.ca)
- **Par la poste** : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, CHU Sainte-Justine, local A.9.21, 3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal (Québec) H3T 1C5

Un membre de l'équipe communiquera ensuite avec vous. Pour en apprendre plus sur le rôle du commissaire, le traitement d'une plainte ou pour faire part de votre satisfaction, visitez [chusj.org/commissaire](https://chusj.org/commissaire).



## Comité des usagers

Le Comité des usagers est le gardien du respect des droits des usagères et usagers du CHU Sainte-Justine. Il représente les intérêts des patientes et des patients et de leur famille, en agissant comme leur porte-parole.

Pour les joindre, composez le 514 345-4931 poste 5902, écrivez à l'adresse courriel [comitedesusagers.hsj@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comitedesusagers.hsj@ssss.gouv.qc.ca) ou visitez [chusj.org/usagers](http://chusj.org/usagers).

## Signalement de situations indésirables

Si vous êtes témoin d'une situation qui vous inquiète, ou si vous possédez des informations susceptibles d'assurer votre sécurité ou celle de votre enfant, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant. Le CHU Sainte-Justine encourage le signalement des situations indésirables dans un environnement de confiance et de respect mutuel.

Toutes nos équipes travaillent de concert et de façon engagée afin d'offrir des soins et services sécuritaires aux mères et aux enfants. Une professionnelle ou un professionnel de confiance, avec qui vous êtes à l'aise de parler, sera la personne la mieux placée pour vous écouter. Cette personne pourra recevoir vos préoccupations avec bienveillance et vous orienter vers les ressources adéquates, au besoin. Si nécessaire, elle signalera à l'équipe de gestion des risques de l'établissement toute situation susceptible de compromettre la sécurité des soins ou des services.

Comme dans tous les établissements de santé du Québec, le rôle de cette équipe est d'analyser les causes de l'incident et de mettre en place des actions d'amélioration afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.



## COORDONNÉES

Pour rejoindre l'unité : (514) 345-4931, poste 5605

Adresse courriel : [unite.pedopsychiatrie.hsj@ssss.gouv.qc.ca](mailto:unite.pedopsychiatrie.hsj@ssss.gouv.qc.ca)

