

GUIDE D'ACCUEIL

# Unités d'hospitalisation des soins pédiatriques et chirurgicaux



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

Université   
de Montréal

**Ce guide est le fruit d'un effort collectif.  
Nous remercions chaleureusement toutes les  
personnes qui ont contribué à sa création.**

**Coordination et révision**  
Justine Bouchard Bélanger

**Design graphique**  
Felicja Faucher

**Photographies**  
Véronique Lavoie  
Alexandre Champagne (p. 14)

**Impression**  
Imprimerie du CHU Sainte-Justine

Publication : mai 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)

# Bienvenue sur **LES UNITÉS D'HOSPITALISATION DES SOINS PÉDIATRIQUES ET CHIRURGICAUX** du CHU Sainte-Justine

Vous trouverez dans ce guide d'accueil de nombreux renseignements utiles pour vous et votre enfant durant son hospitalisation. Il a été conçu pour vous aider à :

- planifier le séjour de votre enfant à l'hôpital;
- comprendre les différentes étapes de son séjour;
- connaître les nombreux services mis à votre disposition;
- devenir des partenaires clés au sein de l'équipe de soins de votre enfant.



# TABLE DES MATIÈRES

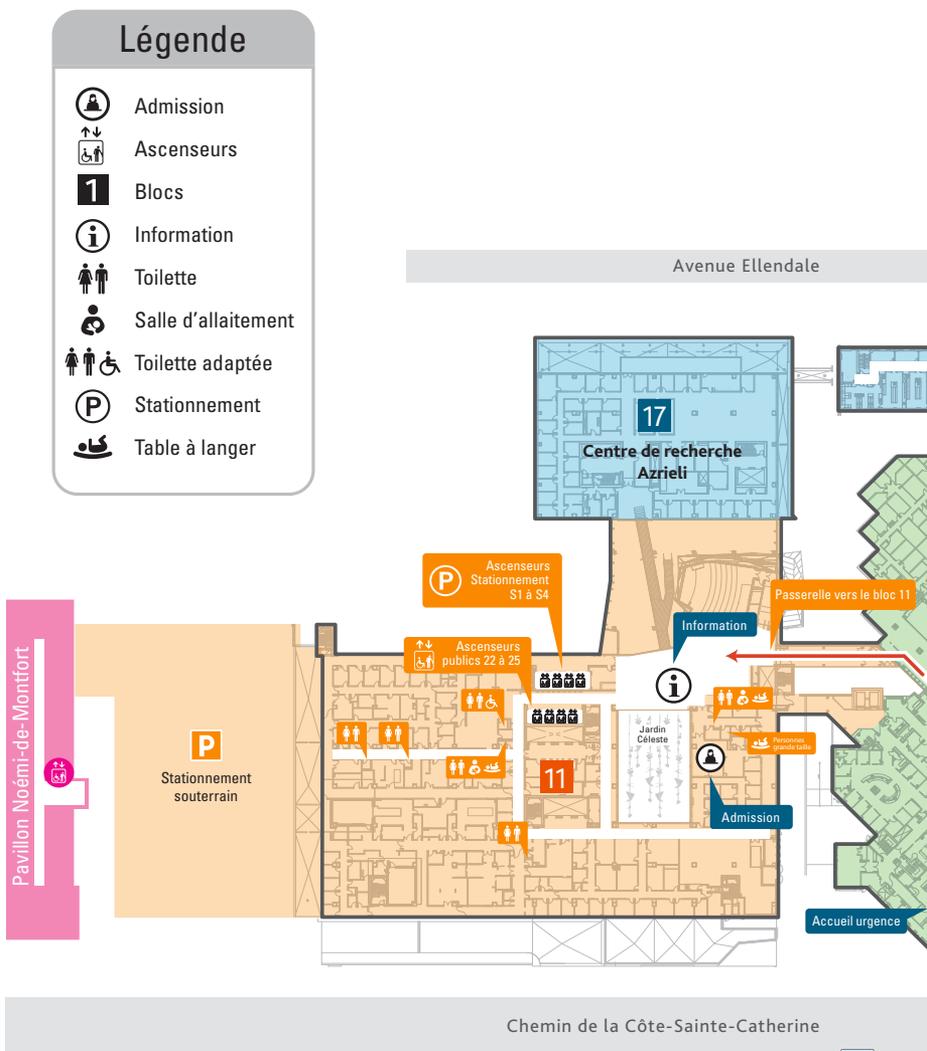
<b>PLAN DE L'HÔPITAL</b>	<b>6</b>
<b>DÉROULEMENT DU SÉJOUR</b>	<b>8</b>
<b>Devenir partenaire de l'équipe de soins</b>	<b>8</b>
Présence auprès de votre enfant	8
Précautions à prendre	9
<b>Fonctionnement des unités</b>	<b>11</b>
Équipe de soins	11
Tournées médicales et examens médicaux	11
Surveillance de nuit	11
Visites	12
Mesures d'isolement	13
Service de repas dans les chambres	13
Téléphone cellulaire et téléphone de la chambre	15
<b>Environnement de votre enfant</b>	<b>15</b>
Chambre	15
Effets personnels	16
Appareils électriques	17
Toilettes	17
Douches	18
Tenue vestimentaire	18
<b>Aires communes à la disposition des familles</b>	<b>18</b>
Salle de lavage	18
Salon des familles	18
Cuisinette des familles	19
<b>Congé</b>	<b>20</b>

<b>SERVICES OFFERTS</b>	<b>20</b>
Stationnement	20
Accès Wi-Fi	21
Aires de restauration	21
Machines distributrices	22
Services d'hébergement temporaire pour les familles	22
Guichet automatique Desjardins	23
Espace parent-enfant et bibliothèque	23
Pharmacie Jean Coutu	24
Service des bénévoles	24
Dialogue, service de liaison et navigation pour les Autochtones	24
Inclusio, s'adapter à chaque réalité	24
Soins spirituels	25
<b>RÈGLES DE L'HÔPITAL</b>	<b>25</b>
Environnement sans fumée	25
Alcool, substances illicites et objets dangereux	25
Non-violence	26
Photos et vidéos	26
Animaux et chiens-guides	26
<b>QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES</b>	<b>27</b>
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	27
Comité des usagers	28
Signaler un événement indésirable	28
<b>FONDATION CHU SAINTE-JUSTINE</b>	<b>31</b>

# PLAN DE L'HÔPITAL

## Légende

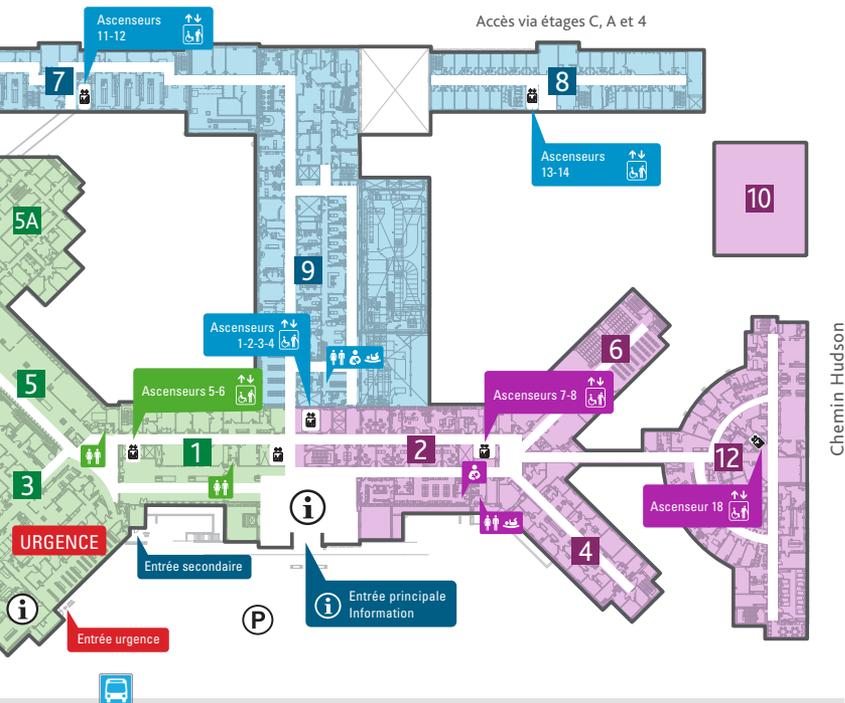
-  Admission
-  Ascenseurs
-  Blocs
-  Information
-  Toilette
-  Salle d'allaitement
-  Toilette adaptée
-  Stationnement
-  Table à manger



## Comprendre la numérotation des locaux

Ex. : Chambre 4.6.02

- Le premier élément (chiffre ou lettre) désigne l'étage — **4<sup>e</sup> étage**.
- Le deuxième élément indique le bloc (ou l'aile) — **bloc 6**.
- Les chiffres suivants correspondent au numéro du local (trois chiffres) ou de la chambre (deux chiffres) — **chambre 02**.



# DÉROULEMENT DU SÉJOUR

Notre équipe souhaite apporter à votre enfant et à votre famille les meilleurs soins et services qui soient, dans un environnement propre et sécuritaire. Pour y arriver, il est essentiel que nous travaillions ensemble.

## DEVENIR PARTENAIRE DE L'ÉQUIPE DE SOINS

Pour que vous preniez votre place dans l'équipe, nous devons apprendre à nous connaître. C'est pourquoi nous vous demandons :

- de nous dire tout ce que vous savez sur l'état de santé de votre enfant (allergies, médicaments, suivis récents);
- d'exprimer vos besoins et vos préoccupations le plus calmement possible pour que nous puissions bien les comprendre et vous aider;
- de signaler toute situation qui vous semble anormale et tout changement de l'état global de votre enfant;
- de nous poser vos questions afin de mieux comprendre la situation et prendre des décisions éclairées concernant les soins de votre enfant;
- de prendre connaissance des règles en place sur l'unité, car elles visent à garantir la sécurité et le bien-être de tout le monde.

### BON CONSEIL

N'oubliez pas de noter par écrit vos questions au fur et à mesure, afin de ne rien oublier. Un tableau blanc est mis à votre disposition dans la chambre.



## PRÉSENCE AUPRÈS DE VOTRE ENFANT

Parce que votre présence est rassurante, nous avons mis une banquette-lit dans la chambre qui vous permet d'être auprès de votre enfant en tout temps.

Une seule personne est autorisée à passer la nuit dans la chambre, qu'il s'agisse d'un parent ou d'une personne significative. Il est interdit de dormir dans le même lit que votre enfant. De plus, la **banquette-lit** ne peut pas être déplacée. Ces mesures visent à dégager l'accès pour permettre au personnel d'intervenir rapidement en cas d'urgence.

En tout temps, il est possible d'aller vous reposer ou de dormir à l'extérieur de l'hôpital. Vous n'avez qu'à aviser un membre du personnel soignant avant de quitter. Une personne significative âgée de 18 ans et plus peut vous remplacer auprès de votre enfant. Nous communiquerons avec vous en cas de besoin.

De plus, le **service des bénévoles** offre un accompagnement pour votre enfant si vous devez quitter durant la journée. Référez-vous aux affiches dans votre secteur ou à l'équipe soignante pour en connaître davantage sur les possibilités offertes.

Des **services d'hébergement temporaires** pour les familles sont aussi disponibles, sous certaines conditions.

## PRÉCAUTIONS À PRENDRE

Votre participation active est essentielle au bien-être et à la sécurité de votre enfant. Voici quelques gestes simples pour favoriser un environnement sécuritaire partout dans l'hôpital.

### Prévention des infections

- Si vous présentez des symptômes infectieux (écoulement nasal, congestion nasale, fièvre, toux, diarrhée, vomissement, éruption cutanée), restez à la maison et faites-vous remplacer auprès de votre enfant. Si votre présence est requise, portez un masque dès votre arrivée à l'hôpital.

### L'hygiène des mains est une priorité

#### au CHU Sainte-Justine

Pratiquer l'hygiène des mains est la meilleure façon de prévenir les infections.

Par conséquent, vous devez vous laver les mains :

- avant d'entrer et de sortir de la chambre;
- avant et après avoir prodigué des soins à votre enfant;
- avant d'aider votre enfant à manger;
- après une visite aux toilettes pour vous et votre enfant;
- après l'utilisation du téléphone cellulaire puisqu'il représente une source de contamination.

N'hésitez pas à demander à votre équipe soignante si ce geste simple a été posé.



- Conservez les aliments dans les espaces réservés du salon des familles plutôt que dans la chambre. Vous pouvez garder une collation dans la chambre, à condition qu'elle soit non périssable.

## **Sécurité et prévention des chutes**

- Assurez-vous que votre enfant porte son bracelet d'identification en tout temps. Si vous voyez que le bracelet est manquant ou brisé, avisez un membre du personnel sur l'unité.
- Veillez à ce que les côtés de la bassinet de votre enfant soient toujours levés au plus haut niveau, sauf lorsque des soins sont prodigués.
- Attachez toujours votre enfant à l'aide de courroies lorsqu'il est en poussette, dans une chaise haute ou dans tout autre siège pour manger ou d'amusement.
- Ne laissez pas votre enfant sans surveillance dans une chaise haute, même s'il est attaché.
- Empêchez votre enfant de grimper sur les chaises ou les tables.
- Assurez-vous que vous et votre enfant portiez des chaussures ou des pantoufles antidérapantes lors des déplacements.
- Aidez-nous à assurer une surveillance continue de votre enfant en laissant ouverts les stores de la porte et des fenêtres donnant sur le corridor.
- Libérez l'accès au lit de votre enfant en rangeant tous vos effets personnels dans les tiroirs et le placard. Vous faciliterez ainsi les soins et les interventions en cas d'urgence.
- Si votre enfant reçoit un traitement intraveineux ou un gavage par pompe, avisez le personnel en cas d'alarme. Ne touchez pas aux boutons de programmation lorsqu'une pompe émet une alarme.

**En cas de doute, consultez un membre du personnel pour connaître les consignes de sécurité spécifiques à votre enfant.**

# FONCTIONNEMENT DES UNITÉS

## Équipe de soins

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

## Tournées médicales et examens médicaux

En raison du nombre élevé de patientes et de patients hospitalisés et de notre engagement à offrir des soins personnalisés, la planification des visites médicales est complexe. Les tournées se déroulent donc à des moments variables et les examens peuvent avoir lieu à tout moment, sans rendez-vous. Pour ces raisons, votre enfant ne peut quitter son unité de soins sans l'autorisation d'un membre de l'équipe de soins.

## Surveillance de nuit

Votre enfant requiert une surveillance clinique étroite, et ce, même la nuit. Un membre de l'équipe de soins se rendra régulièrement à son chevet pour évaluer son état général, sa situation clinique et lui offrir, si nécessaire, des soins ou des traitements. Cela peut inclure la prise de signes vitaux, la vérification du soluté, des cathéters et de l'état des pansements, des prélèvements, l'administration de transfusions ou de médicaments, etc.

**Toutes ces interventions nécessitent un minimum d'éclairage pour que le personnel puisse prodiguer des soins sécuritaires et de qualité. Elles se déroulent avec la plus grande discrétion pour déranger le moins possible le sommeil de votre enfant.**

### BON CONSEIL

Nous vous suggérons de faire porter à votre enfant un chandail ou un pyjama à manches courtes, ou un pyjama sans pieds, avec boutons-pression. Cela facilite le travail du personnel et les aide, autant que possible, à ne pas réveiller l'enfant.



## Visites

La visite de la famille et des proches est encouragée, puisqu'elle fait partie du processus de guérison. Pour respecter les besoins thérapeutiques et le confort des patientes et des patients, certaines règles sont de mise :

- Les personnes présentant des symptômes infectieux (écoulement nasal, congestion nasale, fièvre, toux, diarrhée, vomissement, éruption cutanée) ne seront pas admises.
- L'horaire normal des visites est de 10 h à 20 h tous les jours. Les visiteuses et visiteurs doivent quitter la chambre à la fin des heures autorisées.
- Un maximum de quatre personnes à la fois est autorisé dans la chambre (incluant les parents).
- Les proches de 12 ans et moins sont admis sur les heures de visite, sauf si l'enfant hospitalisé est en isolement infectieux. Voir la section « **Mesures d'isolement** ».



### À NOTER

En fonction de l'état clinique de votre enfant et de circonstances particulières, **les heures de visite peuvent être suspendues ou restreintes, et le nombre de visiteuses et de visiteurs autorisés peut varier**. Le personnel hospitalier peut également demander aux visiteuses et visiteurs de quitter l'unité.

**Prenez note que certaines unités ont des règles différentes. N'hésitez pas à vous informer auprès d'un membre du personnel soignant si vous avez des questions.**

## Mesures d'isolement

Si la situation de votre enfant requiert des mesures d'isolement associées à la prévention et au contrôle des infections, il est essentiel de respecter les consignes du personnel en tout temps. De plus, si votre enfant est en isolement préventif, veuillez vous adresser à l'équipe de soins pour connaître les règles à appliquer.



En tout temps, des mesures additionnelles peuvent être ajoutées. Pour toute question concernant ces mesures particulières, n'hésitez pas à consulter le personnel infirmier.

## Service de repas dans les chambres

Un service personnalisé de livraison de repas Délipapilles est offert aux patientes et patients ainsi qu'aux parents et aux visiteuses et visiteurs\*.

Pour commander un repas, vous pouvez **consulter notre plateforme de commande web** (instructions disponibles sur l'affiche Délipapilles dans la chambre) ou **composer le 4747 sur le téléphone de la chambre** si vous souhaitez bénéficier des conseils d'une technicienne ou d'un technicien en diététique pour vous guider dans vos choix alimentaires.

### • Service pour les patientes et les patients

Votre enfant peut choisir le menu des repas et des collations à l'heure qui lui convient, entre 6 h 30 et 19 h. Les plats sont ensuite livrés directement à sa chambre. **Il est de votre responsabilité de faire la commande pour votre enfant à chaque repas.** Il est à noter que des délais sont à prévoir entre la commande et la livraison. Si vous le désirez, vous pouvez commander tous les repas de la journée et planifier l'heure de livraison en avance.

· **Service pour les parents, les visiteuses et les visiteurs\***

Un service aux chambres est également disponible pour les proches, entre 6 h 30 et 19 h. Veuillez consulter les affiches sur ce service afin d'en connaître les modalités de fonctionnement.

Pour des informations sur les **aires de restauration**, consultez la section dédiée du guide.

\*Veuillez noter que ce **service est payant** pour les parents, les visiteuses et les visiteurs.



**À NOTER**

Vous pouvez manger dans la chambre avec votre enfant. Toutefois, pour des raisons d'hygiène, il est interdit d'y conserver des aliments périssables.

## Téléphone cellulaire et téléphone de la chambre

Afin de préserver la tranquillité de toutes et tous, limitez les appels téléphoniques en main libre ou en visioconférence, utilisez des écouteurs et gardez votre téléphone en mode vibration ou silencieux.

Pour utiliser le téléphone de la chambre et communiquer à l'extérieur, faites le 9, puis composez le numéro désiré.



Pour les personnes de l'extérieur qui souhaitent communiquer avec une patiente ou un patient hospitalisé au CHU Sainte-Justine, composez le 514 345-4931 et mentionnez le numéro de la chambre ou le nom de famille de la personne hospitalisée. Les appels à frais virés ne sont pas acceptés.

# ENVIRONNEMENT DE VOTRE ENFANT

## Chambre

Vous désirez personnaliser la chambre de votre enfant en accrochant des photos, des affiches ou des bricolages? Utilisez de la gomme ou installez-les sur les tableaux blancs magnétiques. Il est interdit d'utiliser du papier collant ou du velcro, qui abîment la peinture des murs. Des précautions supplémentaires s'appliquent lorsqu'un isolement préventif en lien avec le contrôle des infections est instauré.

Les meubles et les appareillages de la chambre doivent demeurer intacts. Si vous désirez déplacer un meuble, nous vous demandons de vous référer à une infirmière ou un infirmier pour vous aider.



## Literie pour la banquette-lit

Des draps et des oreillers pour les banquettes-lits sont à votre disposition à l'unité où votre enfant est hospitalisé. Le personnel de l'unité vous indiquera à quel endroit vous les procurer. Vous devez pratiquer l'hygiène des mains avant de vous servir. Après utilisation, mettez les draps dans les paniers prévus à cet effet.

## Effets personnels

- Lors de son séjour, votre enfant aura besoin de quelques effets personnels : brosse à dents, dentifrice, peigne ou brosse à cheveux, pyjamas, chaussettes, pantoufles, ainsi que des objets réconfortants comme une couverture, son jouet préféré, etc.
- Il est important de ne pas encombrer la chambre. Nous vous conseillons donc de limiter le nombre de jouets à trois ou quatre et d'effectuer une rotation des effets personnels de votre enfant. Vous pouvez également emprunter des jeux à la Joujouthèque du **Service des bénévoles**.
- Si votre enfant porte des couches, vous devez les fournir. Il en va de même pour les lingettes humides et les sacs à linge sale pour les couches lavables, si vous en utilisez. Il est important de les ranger dans un endroit bien visible dans la chambre, afin que les membres de l'équipe puissent les trouver facilement en votre absence.
- Vous avez oublié quelque chose? Vous pourrez vous procurer différents articles, tels que trousse de toilette, mouchoirs, couches, médicaments et autres, à la **Pharmacie Jean Coutu**, située à l'étage A du bloc 1. Les heures d'ouverture sont affichées à l'entrée de la pharmacie.
- Certains effets personnels peuvent représenter un risque pour la santé et la sécurité. C'est pourquoi il est interdit d'apporter des plantes, des ballons en latex ainsi que les appareils électriques mentionnés à la page suivante.



## Appareils électriques

Dans la chambre, l'utilisation des objets suivants est interdite pour des raisons de sécurité :

- appareils électroménagers (bouilloire, grille-pain, climatiseur, réfrigérateur, etc.);
- télévision (autre que celles déjà présentes dans l'unité);
- radio électrique;
- guirlande électrique;
- rallonge électrique.

### À NOTER

N'apportez que le strict nécessaire à l'hôpital. Lorsque vous quittez la chambre, ne laissez aucun objet de valeur (porte-monnaie, tablette, liseuse, téléphone cellulaire ou autres). L'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de bris.



## Toilettes

Pour des raisons de prévention des infections et pour la protection de votre enfant :

- Les toilettes de la chambre ne doivent être utilisées que par votre enfant et vous, ses parents, à condition que vous ne présentiez pas de symptômes gastro-intestinaux (vomissement, diarrhée). En présence de ces symptômes, avisez le personnel infirmier et faites-vous remplacer auprès de votre enfant.
- Les sœurs et frères ainsi que les visiteuses et visiteurs doivent utiliser les toilettes situées dans les endroits réservés aux familles.

## Douches

Les parents qui désirent prendre une douche peuvent utiliser celle située dans la chambre. Cependant, **le bain est réservé à l'usage exclusif des patientes et des patients**. Des serviettes et débarbouillettes sont à votre disposition sur l'unité. Vous devez pratiquer l'hygiène des mains avant de vous servir et apporter vos propres savon, shampoing et revitalisant.



**Notez également qu'il est important de mettre les serviettes et les débarbouillettes utilisées dans les paniers prévus à cet effet, car elles peuvent être une source de bactéries et de moisissures.**

## Tenue vestimentaire

Par respect pour les enfants, le personnel et les autres parents, il vous est demandé de porter des vêtements appropriés en tout temps, y compris durant la nuit.

## AIRES COMMUNES À LA DISPOSITION DES FAMILLES

Diverses installations qui répondent aux besoins de la vie quotidienne sont mises à votre disposition : salle de lavage avec laveuse et sécheuse, cuisinette avec coin-repas et salon de repos avec télévision. Par respect pour l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs, nous vous demandons :

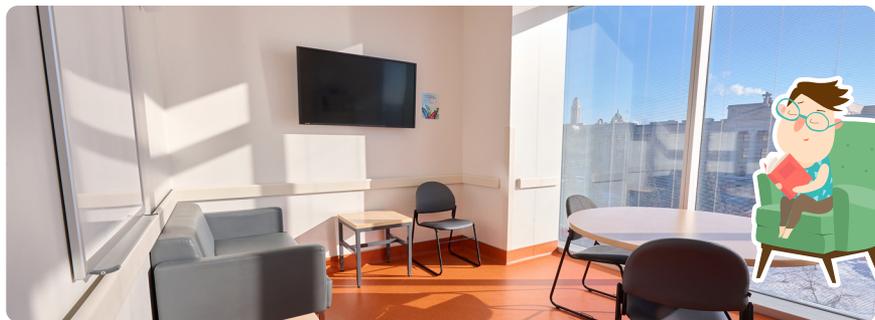
- d'éviter le bruit excessif (télévision, téléphone, musique, etc.);
- de maintenir les aires communes propres et en ordre;
- de respecter l'intimité et la vie privée de chaque famille;
- de ne pas manger dans les corridors. Utilisez plutôt la cuisinette de votre unité qui est réservée aux parents des enfants hospitalisés;
- de préserver l'état des lieux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

## Salle de lavage

Des laveuses et des sécheuses sont mises à la disposition des familles dans chaque unité. Pour connaître leur emplacement, demandez à un membre du personnel. Notez que vous devez apporter vos propres détergents et produits assouplissants.

## Salon des familles

Les salons des familles sont des endroits tranquilles, bien aménagés, permettant le repos, la réflexion ou le divertissement. Toutefois, il est interdit d'y dormir afin que les familles puissent y accéder en tout temps.



## Cuisinette des familles

Des réfrigérateurs et des micro-ondes sont à votre disposition dans la cuisinette de la salle réservée aux familles. N'oubliez pas d'indiquer le nom de votre enfant et la date d'entreposage sur les contenants d'aliments. Au moment du congé, vous devez récupérer les aliments entreposés dans les cuisinettes. **Chaque vendredi, une inspection du contenu des réfrigérateurs est effectuée. Tous les aliments entreposés depuis plus de 7 jours (ou sans date) et sans indication de nom seront jetés à la poubelle ainsi que leur contenant, sans préavis.** Aussi, nous vous demandons d'apporter de la nourriture en quantité raisonnable afin de partager l'espace avec toutes les familles.



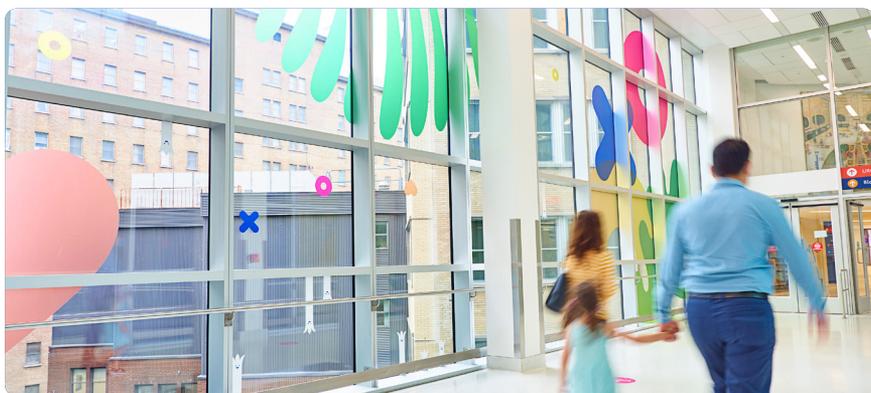
### BON CONSEIL

Apporter de la vaisselle et des ustensiles préalablement identifiés, car ceux-ci ne sont pas fournis.

## CONGÉ

Un membre du personnel soignant vous indiquera le moment où votre enfant pourra prendre congé de l'hôpital. L'équipe de soins répondra à toutes vos questions concernant les traitements et les soins dont il aura besoin à son retour à la maison.

**Afin de libérer la chambre pour un autre enfant, nous vous demandons de quitter maximum deux heures après avoir reçu votre congé. Lorsque vous quittez la chambre définitivement, avisez un membre du personnel afin qu'il puisse noter l'heure de votre départ.**



## SERVICES OFFERTS

### Stationnement

Le stationnement de la clientèle, situé à l'ouest du CHU Sainte-Justine, est accessible à partir du chemin de la Côte-Sainte-Catherine ou de la rue Decelles. Les patientes, patients ainsi que les personnes qui les accompagnent bénéficient de la réduction tarifaire réservée à la clientèle. Pour profiter de ce tarif, les personnes doivent faire valider leur billet de stationnement en se présentant à un des bureaux d'information situés dans l'entrée principale, à l'entrée du bloc 11 ou au bureau de la sécurité le soir et la fin de semaine. Le billet de stationnement doit absolument être validé avant de se rendre à la borne de paiement située à la sortie des ascenseurs dans le stationnement.

Des forfaits économiques sont également offerts si vous devez venir régulièrement à l'hôpital : forfait d'un jour, accès illimité, hebdomadaire, familial et mensuel.

## Accès Wi-Fi

Un réseau Wi-Fi est réservé à la clientèle afin de vous permettre de naviguer sur Internet de façon responsable et sécuritaire.

- Sélectionnez « **CHU-Public** » dans la liste des réseaux sans fil disponibles sur votre téléphone intelligent ou tablette.
- Une page d'accueil s'ouvrira dans votre navigateur : suivez la procédure d'acceptation journalière et les conditions d'utilisation.



Pour toute question ou pour obtenir de l'aide en lien avec l'accès Wi-Fi, appelez au 514 345-4931 poste 4658 (du lundi au vendredi, de 7 h à 17 h).

## Aires de restauration

En plus du service de repas dans les chambres, des aires de restauration sont à votre disposition pour vous offrir une variété de choix alimentaires.

- **La Cafétéria\***
  - Située à l'étage A du bloc 9.
  - Ouverte du lundi au vendredi, de 11 h à 14 h.
  - Menu: repas chauds complets, soupes, boissons, etc.
  - Pour connaître le menu du jour, composez le 514 345-4931 poste 6368 de l'extérieur ou le poste 6368 si vous appelez à partir de l'hôpital.
- **Le Bistro (étage A bloc 17\*)**
  - Situé au Jardin 4 saisons de l'Atrium à l'étage A du bloc 17.
  - Ouvert du lundi au vendredi, de 7 h à 14 h.
  - Menu: cafés, thés, boissons, collations (viennoiseries, crudités, coupes de fruits, grignotines) et repas à emporter (soupes, sushis, sandwichs, salades-repas).
- **Le Bistro (étage A bloc 2\*)**
  - Situé à l'étage A du bloc 2, près des ascenseurs 1 et 2.
  - Ouvert 7 jours sur 7, de 6 h 30 à 19 h 30.
  - Menu: cafés, thés, viennoiseries, boissons froides, collations et repas complets (paninis, sandwichs, salades, pâtes, pizzas, etc.)

\*Veuillez noter que ce **service est payant**.

## Machines distributrices

- Dans le couloir de l'étage 1, bloc 5, à proximité de l'urgence
- À l'étage A, bloc 1, près du Jean Coutu
- À l'étage 1, bloc 2, face aux archives
- À l'étage 1, bloc 12, près de l'unité d'Héмато-oncologie



La Cafétéria



Le Bistro (étage A bloc 2)

## Service d'hébergement temporaire pour les familles

### · Hébergement chez Cachou\*

Situé au 5<sup>e</sup> étage du bloc 8, l'hébergement est disponible à certaines clientèles selon les disponibilités :

- Les parents dont le bébé est hospitalisé en pouponnière ou en néonatalogie;
- Les parents dont le bébé est hospitalisé en unité de soins intensifs;
- Les parents dont l'enfant est hospitalisé au CHU Sainte-Justine et qui résident à moins de 55 km de Montréal (non éligibles au Manoir Ronald McDonald). Dépannage uniquement.

Pour réserver ou pour obtenir plus d'informations, appelez au 514 345-4898 du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 15 h 15. Le soir, la nuit et les fins de semaine, composez le 514 345-4616.

### · **Manoir Ronald McDonald\***

Résidence de type familial réservée aux familles provenant des régions éloignées (au-delà de 55 km de Montréal).

Pour obtenir plus d'informations ou faire une réservation, appelez au 514 731-2871 de 8 h à 21 h, du lundi au vendredi, et de 9 h à 20 h, le samedi et le dimanche.



\*Veuillez noter que ce **service est payant**.



### **Guichet automatique Desjardins**

Situé à l'étage A du bloc 1, à proximité du Bistro.

### **Espace parent-enfant et bibliothèque**

L'Espace parent-enfant est situé à l'intérieur des locaux de la bibliothèque, au 6<sup>e</sup> étage du bloc 3. Ce lieu agréable qui permet aux familles de s'informer, de se divertir ou tout simplement d'y passer du temps en toute tranquillité est accessible du lundi au vendredi de 8 h à 16 h.



## Pharmacie Jean Coutu

Située à l'étage A du bloc 1. Les heures d'ouverture sont affichées à l'entrée de celle-ci.



## Service des bénévoles

Les bénévoles s'impliquent dans diverses tâches visant à améliorer l'expérience des patientes, des patients et de leur famille. Cela inclut l'organisation d'événements spéciaux, de l'accompagnement et l'offre d'activités récréatives et de réconfort. Le Service des bénévoles offre aussi l'opportunité d'emprunter des jeux en vous adressant au personnel soignant.

## Dialogue, service de liaison et navigation pour les Autochtones

Le projet Dialogue a pour objectif de répondre aux besoins distincts des familles des Premières Nations et Inuit. Un accompagnement personnalisé, des services d'interprétation et de traduction sont notamment offerts.

Pour davantage d'informations, composez le 514 345-4931 poste 117392 ou écrivez à l'adresse [liaisonautochtone.hs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:liaisonautochtone.hs@ssss.gouv.qc.ca).



## Inclusio, s'adapter à chaque réalité

La démarche Inclusio vise à diminuer les obstacles physiques, psychologiques et organisationnels rencontrés par les patientes et patients à mobilité réduite et à besoins particuliers, ainsi que par leur famille. Pour en savoir plus sur les solutions d'accessibilité offertes, visitez [chusj.org/inclusio](https://chusj.org/inclusio).

## Soins spirituels

Les personnes intervenantes en soins spirituels vous offrent soutien et réconfort pendant votre séjour. Elles peuvent assurer un accompagnement spirituel conforme à vos besoins, à vos valeurs et à vos croyances. Pour obtenir leurs services, faites une demande auprès du personnel soignant.

### Le Havre

À l'étage A du bloc 1 (local A.1.10), un lieu de recueillement est à la disposition des patientes, des patients et des familles. Les personnes souhaitant y accéder sont invitées à communiquer avec leur équipe soignante.



### The Donald Berman Chai Lifeline Canada

Pour la communauté juive, cet organisme aide les enfants et leurs familles qui sont affectés par une maladie grave ou chronique. Pour plus d'informations, visitez [chailifelinecanada.org](http://chailifelinecanada.org).

## RÈGLES DE L'HÔPITAL

### Un environnement sans fumée

La politique du CHU Sainte-Justine pour un environnement sans fumée vise à offrir un environnement propice à la guérison, sain et sécuritaire pour la clientèle et le personnel. L'usage du tabac, du cannabis et de la cigarette électronique est strictement interdit sur tous les lieux de l'établissement, y compris les entrées, les sentiers d'accès, les stationnements extérieurs et le stationnement souterrain.

### Alcool, substances illicites et objets dangereux

La possession et l'usage d'alcool, de stupéfiants, de cannabis (et ses dérivés) et d'objets dangereux sont strictement interdits.



## Non-violence

Le CHU Sainte-Justine prône la bienveillance pour toutes et tous. Ainsi, il existe au CHU Sainte-Justine une politique de non-violence qui prévoit qu'aucun comportement de violence verbale ou physique ne sera toléré.

Nous comprenons bien que dans le contexte parfois difficile de la maladie certaines situations engendrent une charge émotive importante. Cependant, en cas de situations de débordement vers de la violence, nous nous verrons obligés de prendre des mesures pour apaiser la situation.

Des personnes-ressources peuvent vous accompagner si vous en ressentez le besoin. N'hésitez pas à en discuter avec un membre du personnel.

## Photos et vidéos

Il est interdit de photographier, d'enregistrer, de filmer ou de diffuser des photos ou des vidéos des membres du personnel, des autres patientes et patients ainsi que de leur famille sur Internet et les médias sociaux sans leur autorisation.

## Animaux et chiens-guides

Les animaux sont formellement interdits à l'intérieur de l'établissement, à l'exception des chiens-guides ou des chiens d'assistance. Cependant, il est important, avant d'amener un chien-guide ou un chien d'assistance, de vous adresser à l'équipe de soins pour connaître les consignes spécifiques à respecter.



# 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).



## Le 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 patients 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.





# VOYEZ GRAND POUR CHAQUE ENFANT.

## DONNEZ

Avec le soutien de la communauté, la Fondation conduit les équipes du CHU Sainte-Justine vers les opportunités de la science et des nouvelles technologies pour offrir les meilleurs soins aux mères et aux enfants du Québec. Intervenir au commencement de la vie, c'est donner les meilleures chances à un enfant de grandir en santé.

Ensemble, voyons grand pour leur avenir.

Pour faire un don à la Fondation CHU Sainte-Justine :

- Par téléphone : **514 345-4710**
- Sans frais : **1 888 235-DONS (3667)**
- Par courriel : **fondation@fondationstejustine.org**

Pour plus d'informations, visitez  
[fondationstejustine.org](http://fondationstejustine.org)



## Sondage-clientèle

Parlez-nous de votre expérience !

Vos commentaires et avis sont de véritables moteurs d'amélioration.





Viens découvrir le  
petit monde des Jujus:  
devinettes, blagues,  
énigmes et réflexions

[chusj.org/Jujus](https://chusj.org/Jujus)

