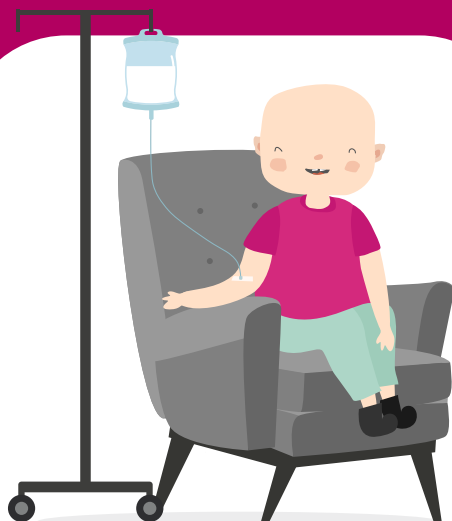




GUIDE D'ACCUEIL

Centre de cancérologie Charles-Bruneau

Centre de jour et unités de
soins en hématologie-oncologie



**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

Felicia Faucher

Photographies

Véronique Lavoie

Alexandre Champagne (p.20)

Impression

Imprimerie du CHU Sainte-Justine

Publication : octobre 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

Bienvenue au **CENTRE DE CANCÉROLOGIE CHARLES-BRUNEAU** du CHU Sainte-Justine

Vous trouverez dans ce guide d'accueil de nombreux renseignements utiles pour vous et votre enfant durant séjour au CHU Sainte-Justine. 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

PLAN DE L'HÔPITAL	6
DÉROULEMENT DU SÉJOUR	8
Devenir partenaire de l'équipe de soins	8
● Consentement aux soins	8
CENTRE DE JOUR	9
Présence auprès de votre enfant	9
Fonctionnement du centre de jour	10
Avant une visite	10
Durant une visite	11
Sécurité de votre enfant au centre de jour	11
Consultations externes	12
Traitements	12
Prélèvements sanguins	12
Évaluation faite en cas d'urgence	12
Salle de jeux Caroline de Leucan	13
Documentation	13
Avant de quitter le centre de jour	14
UNITÉS D'HOSPITALISATION EN HÉMATO-ONCOLOGIE	14
Présence auprès de votre enfant sur les unités d'hospitalisation	14
Précautions à prendre	15
Fonctionnement des unités	17
Équipe de soins	17
Tournées médicales et examens médicaux	17
Surveillance de nuit	17
Visites	18
Mesures d'isolement	19
Service de repas dans les chambres	19
Téléphone cellulaire et téléphone de la chambre	21
ENVIRONNEMENT DE VOTRE ENFANT	21
● Chambre	21

Literie pour la banquette-lit	22
Effets personnels	22
Appareils électriques	23
Toilettes	23
Douches	23
Tenue vestimentaire	24
AIRES COMMUNES À LA DISPOSITION DES FAMILLES	24
Salle de lavage	25
Cuisinette des familles	25
Congé	26
SERVICES OFFERTS	26
Stationnement	26
Accès Wi-fi	27
Aires de restauration	27
Machines distributrices	28
Service d'hébergement temporaire pour les familles	28
Guichet automatique Desjardins	29
Pharmacie Jean-Coutu	30
Espace parent-enfant et bibliothèque	29
Service de bénévoles	30
Dialogue, service de liaison et navigation pour les Autochtones	30
Inclusio, s'adapter à chaque réalité	30
Soins spirituels	31
RÈGLES DE L'HÔPITAL	31
Environnement sans fumée	31
Alcool, substances illicites et objets dangereux	31
Non-violence	32
Photos et vidéos	32
Animaux et chiens-guides	32
QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES	33
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	33
Comité des usagers	34
Signalement de situations indésirables	34
FONDATION CHU SAINTE-JUSTINE	39

PLAN DE L'HÔPITAL

Légende

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

Pavillon Noémi-de-Montfort



P
Stationnement
souterrain



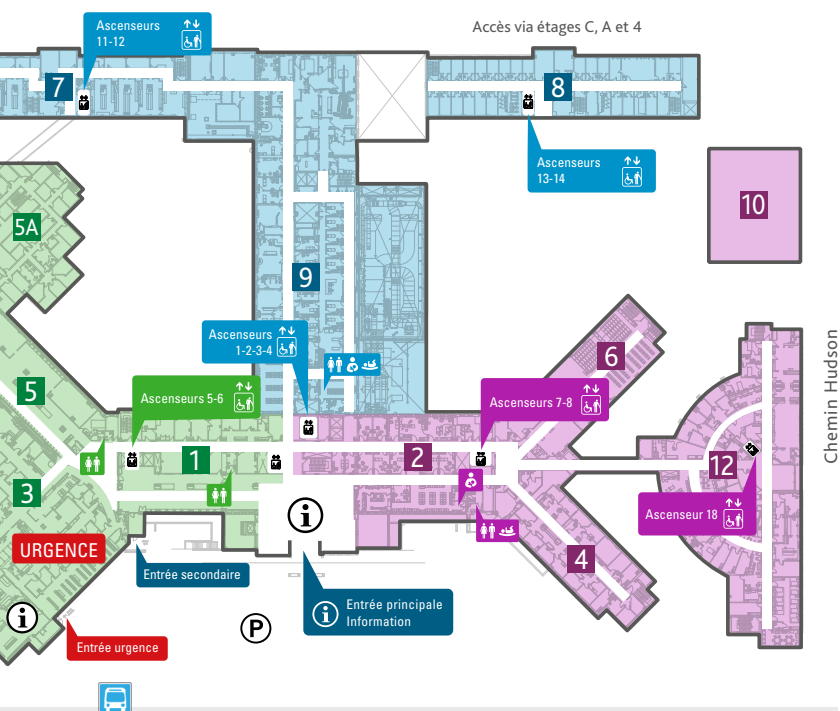
Chemin de la Côte-Sainte-Catherine



Comprendre la numérotation des locaux

Ex. : Chambre 4.6.02

- Le premier élément (chiffre ou lettre) désigne l'étage — **4^e 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.

Consentement aux soins

À l'âge de 14 ans, votre enfant acquiert le droit de consentir aux soins qui lui sont proposés, à condition qu'elle ou il soit jugé apte à le faire par une professionnelle ou un professionnel de la santé. Cette étape est importante dans le développement de son autonomie et la prise en charge de sa santé. Afin de respecter les droits de votre enfant, il est possible que son infirmière ou infirmier et sa ou son médecin vous demandent de le rencontrer seul, dans un cadre confidentiel. Nous vous invitons à soutenir votre jeune dans cette démarche, en l'encourageant à mieux comprendre son état de santé et à prendre de façon progressive les décisions médicales qui le concernent.

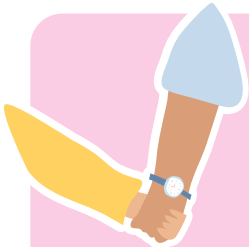
BON CONSEIL

N'oubliez pas de noter par écrit vos questions au fur et à mesure, afin de ne rien oublier.



CENTRE DE JOUR

Le centre de jour du CHU Sainte-Justine est un espace dédié à l'offre de soins spécialisés. Dans cette section, vous trouverez des renseignements sur le fonctionnement de ce service, les soins offerts, ainsi que des conseils pratiques pour favoriser une gestion efficace des rendez-vous, avant, pendant et après ceux-ci.



À NOTER

Dans le but de diminuer le risque de transmission de maladies contagieuses et de préserver un environnement le plus tranquille possible, nous suggérons qu'**un seul parent** accompagne l'enfant lors de ses rendez-vous.

PRÉSENCE AUPRÈS DE VOTRE ENFANT AU CENTRE DE JOUR

Parce que votre présence est importante pour le bon déroulement des soins de votre enfant, nous vous demandons de l'accompagner en tout temps aux examens et de collaborer avec l'équipe à certaines activités : soins, visite à la pharmacie d'oncologie, échange d'information avec l'équipe soignante, contribution à l'apprentissage en vue du retour à la maison.

S'il n'est pas possible pour vous d'accompagner votre enfant, vous pouvez demander à une personne significative âgée de 18 ans et plus de le faire en votre absence. Si vous devez laisser exceptionnellement votre enfant sans surveillance, il est essentiel d'en aviser le personnel.

FONCTIONNEMENT DU CENTRE DE JOUR

Ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 (fermé lors des jours fériés), le centre de jour regroupe plusieurs services essentiels, dont :

- des consultations externes avec l'équipe soignante;
- une offre des traitements médicaux;
- un centre satellite pour les prélèvements sanguins;
- un service d'évaluation en cas d'urgence, pour répondre rapidement à certaines situations cliniques.

Avant une visite

Si votre enfant a la **varicelle**, présente des **éruptions cutanées** (boutons) ou a été en contact avec une personne malade, évitez de vous présenter au centre de jour. Téléphonez au 514 345-4931 poste #4830 pour connaître les meilleures mesures à prendre pour protéger votre enfant et son entourage.

Si vous ou votre enfant présentez des **symptômes infectieux** (écoulement nasal, congestion nasale, fièvre, toux, diarrhée, vomissement), il est important d'en aviser la personne à l'accueil dès votre arrivée. Il se pourrait qu'après l'évaluation, il soit nécessaire d'isoler votre enfant afin d'éviter tout risque de transmission.

Si vous devez vous présenter à la **salle d'urgence de l'hôpital**, entre les visites au centre de jour, il est important d'informer le personnel du diagnostic et des symptômes de votre enfant, et cela, dès votre arrivée. Il pourrait être nécessaire que votre enfant soit pris en charge plus rapidement, étant donné son état de santé. Votre enfant pourrait aussi devoir être isolé si son système immunitaire est affecté par les traitements reçus ou par sa maladie.



Durant une visite

Durant les temps d'attente, nous vous demandons de rester soit dans l'espace prévu à cet effet, soit dans la salle de jeux. Il est aussi demandé d'utiliser son téléphone avec discrétion et d'activer le mode vibration. Ces mesures visent à préserver un environnement calme dans la salle d'attente, tant pour le bon déroulement du travail du personnel soignant que pour le confort des autres familles.



À NOTER

Par souci de confidentialité, les informations concernant l'état de santé de votre enfant ne sont transmises qu'à elle ou lui et vous, ses parents, tutrices ou tuteurs légaux. Vous devrez donc informer vous-mêmes vos proches de l'état de santé de votre enfant.

Sécurité de votre enfant au centre de jour

Votre participation active est essentielle pour que nous puissions offrir à tout le monde un environnement sécuritaire. Voici quelques exemples d'implication possible de votre part :

- Gardez toujours un œil sur votre enfant dans les salles d'attente et les aires de circulation.
- Maintenez élevés les côtés du lit, de la civière ou de la bassinet en tout temps.
- Ne laissez pas votre enfant monter ou grimper sur les chaises et les tables.
- Demeurez auprès de votre enfant en tout temps lorsqu'elle ou il est sur une civière ou une table d'examen.
- Assistez votre enfant lors des déplacements et prenez votre temps.
- Assurez-vous d'attacher votre enfant dans sa poussette, son siège de bébé ou son fauteuil adapté.
- Évitez de laisser votre enfant courir.

Consultations externes

Le service de consultations externes comprend notamment les rendez-vous pour une première visite, les suivis médicaux ainsi que les traitements. En général, les rendez-vous de suivi (y compris les premières visites) sont planifiés en après-midi, tandis que les traitements sont prévus en avant-midi.

Traitements

Les traitements administrés au centre de jour, comme la chimiothérapie ou les transfusions sanguines, sont prévus à l'avance. Leur horaire dépend de leur durée et de leur complexité. L'infirmière ou l'infirmier responsable de votre enfant pourra vous fournir les détails nécessaires pour bien planifier vos visites.

Pour nous permettre de prendre soin de chaque enfant dans les meilleures conditions, **merci de respecter l'heure de votre rendez-vous.**



Prélèvements sanguins

Le centre de jour d'hémo-oncologie dispose de son propre service de prélèvements sanguins, ce qui permet de réaliser sur place les analyses de laboratoire nécessaires au suivi médical de votre enfant.

Évaluation faite en cas d'urgence

Notre équipe accueille également les patientes et patients en urgence du **lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 15 h (jusqu'à 14 h le mercredi)**. En dehors de ces heures, vous devez vous présenter à l'urgence de l'hôpital.

Lorsqu'une ou un enfant est pris en charge en urgence au centre de jour, son état de santé est évalué dès son arrivée. Cette évaluation permet de **déterminer la priorité d'accès** à une consultation médicale.

Certaines urgences nécessitent une **attention immédiate** et peuvent entraîner de légers retards dans le déroulement des rendez-vous. Tout est mis en œuvre pour accueillir chaque personne dans les meilleurs délais. Nous vous remercions de votre patience et de votre précieuse collaboration.

Salle de jeux Caroline de Leucan

La salle de jeux, située en face de l'accueil à l'étage 1 du bloc 12, est dédiée uniquement aux familles du centre de jour.

Les éducatrices et éducateurs spécialisés de Leucan, responsables de cet espace, sont présents à toutes les étapes de la maladie pour vous offrir **de l'accompagnement et du soutien**, répondre à vos questions et vous référer, au besoin. De multiples bricolages, projets artistiques, jeux de société, activités diversifiées et adaptées y sont proposés afin de faire vivre un moment agréable à votre enfant ou votre jeune pendant l'attente et créer des liens avec d'autres familles.

Merci de contribuer à faire de la salle de jeux un endroit sûr et plaisant pour tout le monde.

Pour connaître les autres services de Leucan, visitez leucan.qc.ca.



Documentation

Plusieurs documents d'information et brochures d'enseignement sont à votre disposition afin de vous aider à **mieux comprendre la maladie** de votre enfant et ses conséquences. L'infirmière ou infirmier pivot de votre enfant pourra vous indiquer les documents qui correspondent à ses besoins.

Une ou un bibliothécaire est également présent pour vous proposer diverses ressources pertinentes disponibles **au centre d'information Leucan**, soit des livres, articles scientifiques, témoignages, documentation jeunesse, vidéo, etc. Ce centre est situé à l'étage B du bloc 12. Pour plus de ressources ou pour obtenir des informations supplémentaires, composez le 514 345-4931 poste 2236 ou visitez leucan.qc.ca.

Avant de quitter le centre de jour

Avant de quitter, il est important de prendre le prochain rendez-vous, en précisant s'il s'agit d'une rencontre avec un membre du personnel infirmier ou avec la ou le médecin. L'infirmière ou l'infirmier pivot de votre enfant vous indiquera le type de rendez-vous à prévoir. Si une hospitalisation est nécessaire en lien avec un traitement, merci d'en informer la personne à l'accueil au moment de la prise de rendez-vous.

UNITÉS D'HOSPITALISATION EN HÉMATO-ONCOLOGIE

Nous souhaitons que le personnel soignant et les familles œuvrent ensemble pour le bien-être et le rétablissement des enfants. Pour ce faire, nous proposons, dans la présente section, des informations pour mieux vivre ensemble lors d'une hospitalisation.

PRÉSENCE AUPRÈS DE VOTRE ENFANT SUR LES UNITÉS D'HOSPITALISATION

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

- Si votre enfant porte des **couches** et reçoit un **traitement de chimiothérapie**, procédez à un changement de couche au moins toutes les deux heures, de jour comme de nuit, qu'elle soit souillée ou non.
- 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 du lit, de la civière ou de la bassinette** de votre enfant soient toujours levés au plus haut niveau, sauf lorsque des soins sont prodigués.
- Accompagnez votre enfant lors de ses **déplacements**. Pour sa sécurité, laissez la porte de la salle de bain déverrouillée.
- Évitez d'utiliser une **eau trop chaude** dans le bain ou la douche de votre enfant, car cela peut, entre autres, causer des chutes de tension.
- 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

Les tournées médicales et examens médicaux représentent le meilleur moment pour recevoir de l'information sur les traitements et poser vos questions. 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 visiteuses et visiteurs doivent demeurer en tout temps dans la **chambre** de l'enfant.
- Les **proches de 12 ans et moins** sont admis uniquement les fins de semaine, entre 10 h et 16 h 30, sauf si l'enfant hospitalisé est en isolement infectieux (voir la section « **Mesures d'isolement** »). De plus, ceux-ci doivent obligatoirement avoir eu la varicelle ou avoir été vaccinés contre la varicelle et ils ne peuvent pas accéder à la salle de jeux de l'unité, ni utiliser les jeux destinés aux patientes et aux patients.
- Certaines **règles plus strictes** peuvent s'appliquer en fonction de l'état de santé de chaque enfant, comme à l'unité des greffes de moelle osseuse, où seules les personnes significatives désignées par les parents, la patiente ou le patient peuvent leur rendre visite, selon un horaire établi.



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.



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 qu'une trousse de toilette, des mouchoirs, des couches, des 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, la toilette de sa chambre est strictement réservée à son usage. Les parents, les visiteuses et les visiteurs doivent utiliser les toilettes dans les espaces réservés aux familles.

Douches

Les parents qui désirent prendre une douche peuvent utiliser celle située au **3^e étage du bloc 12 sud**, juste à côté du **salon des familles**. 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.



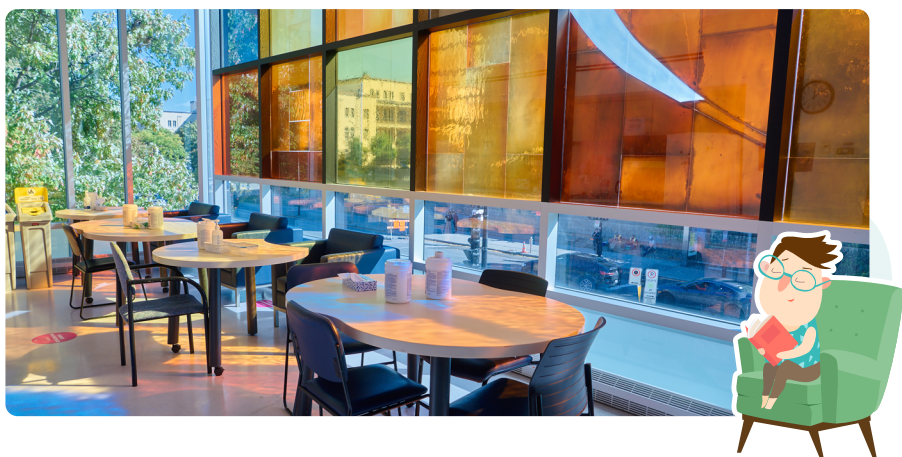
Tenue vestimentaire

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 sècheuse, 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.



À NOTER

Pour des raisons de prévention des infections, l'accès aux aires communes est réservé aux enfants hospitalisés. Les visiteuses et visiteurs ne peuvent y accéder (les frères et sœurs y compris).

Salle de lavage

Des laveuses et des sècheuses 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.

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. De plus, notez que les fruits et légumes doivent être entreposés dans un réfrigérateur.



BON CONSEIL

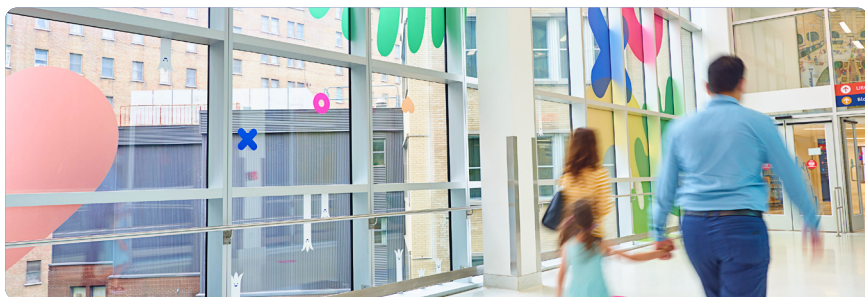
Apporter de la vaisselle et des ustensiles préalablement identifiés, car ceux-ci ne sont pas fournis.

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.

Selon les recommandations de l'équipe soignante, assurez-vous que les prochains rendez-vous ont été planifiés. Au besoin, consultez l'infirmière ou l'infirmier pivot de votre enfant.



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 l'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 à l'Espace Claude-C. Roy à l'Atrium (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, sandwiches, 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.
 - Menu : cafés, thés, viennoiseries, boissons froides, collations et repas complets (paninis, sandwiches, salades, pâtes, pizzas, etc.).

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

· **Le Café 1907***

- Situé à l'étage 1 du bloc 5, près de l'urgence.
- Ouvert du lundi au vendredi, de 6 h 30 à 16 h.
- Menu : cafés, thés, boissons, collations (viennoiseries, crudités, coupes de fruits, grignotines) et repas à emporter (soupes, sushis, sandwiches, salades-repas).

Les horaires pourraient faire l'objet de modifications.

Merci de votre compréhension.

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



La Cafétéria



Le Bistro
(étage A bloc 2)



Le Café 1907

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 du centre de cancérologie Charles-Bruneau (héмато-oncologie)

Service d'hébergement temporaire pour les familles

· **Hébergement chez Cachou***

Situé au 5^e 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.

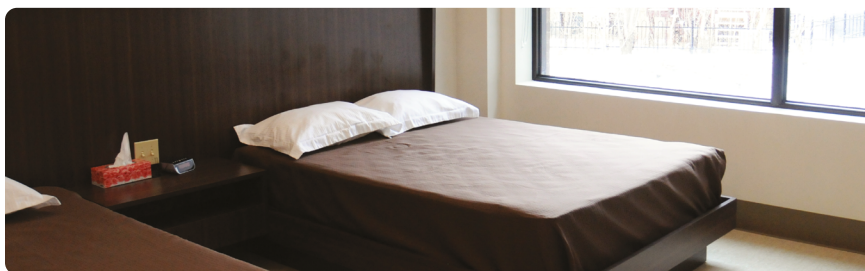
· **Manoir Ronald McDonald***

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^e 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.



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.

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.



Le Havre

The Donald Berman Chai Lifeline Canada

Cet organisme, destiné à la communauté juive, offre du soutien aux enfants atteints de maladies graves ou chroniques, ainsi qu'à leurs proches. Pour en savoir plus, visitez : chailifelinecanada.org.

RÈGLES DE L'HÔPITAL

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.

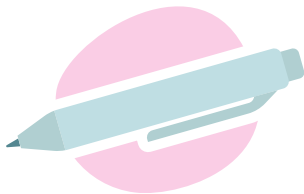
Il se peut que vous soyez insatisfaite ou insatisfait des soins et des services que vous ou votre enfant avez reçus ou que vous ayez l'impression que vos droits ou ceux de votre enfant n'ont pas été respectés. Si c'est le cas, nous vous conseillons, dans un premier temps, de parler avec le personnel 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
- **Par courriel** : commissaire.message.hsaj@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.



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 ou visitez 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.

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

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



Sondage-clientèle

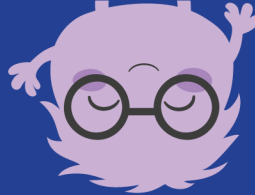
Parlez-nous de votre expérience !

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



chusj.org/sondages





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

chusj.org/Jujus

