



GUIDE D'ACCUEIL

Unité d'hospitalisation mère-enfant



**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

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.

**Nous reconnaissons que des personnes qui ne se définissent
pas comme femmes pourraient être hospitalisées à l'unité mère-enfant.
Le terme « patiente » est utilisé afin d'alléger le texte.**

NUMÉRIQUE



Consultez la version
numérique du guide!
chusj.org/GuideAccueil

Bienvenue sur **L'UNITÉ D'HOSPITALISATION MÈRE-ENFANT** du CHU Sainte-Justine

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

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



TABLE DES MATIÈRES

PLAN DE L'HÔPITAL	6
DÉROULEMENT DU SÉJOUR	8
Devenir partenaire de l'équipe de soins	8
Présence auprès de votre enfant	8
Présence d'une personne significative	9
Précautions à prendre	9
Fonctionnement des unités	10
Équipe de soins	10
Tournées médicales et examens médicaux	10
Surveillance de nuit	11
Visites	11
Mesures d'isolement	13
Service de repas dans les chambres	13
Téléphone cellulaire et téléphone de la chambre	15
Environnement	15
Chambre	15
Effets personnels	16
Appareils électriques	17
Toilettes	17
Douches	18
Tenue vestimentaire	18
Aires communes à la disposition des familles	18
Cuisinette des familles	19
Congé	20

SERVICES OFFERTS 20

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

RÈGLES DE L'HÔPITAL 25

Environnement sans fumée	25
Alcool, substances illicites et objets dangereux	25
Non-violence	26
Photos et vidéos	26
Animaux et chiens-guides	26

QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES 27

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	27
Comité des usagers	28
Signalement de situations indésirables	28

FONDATION CHU SAINTE-JUSTINE 31

PLAN DE L'HÔPITAL

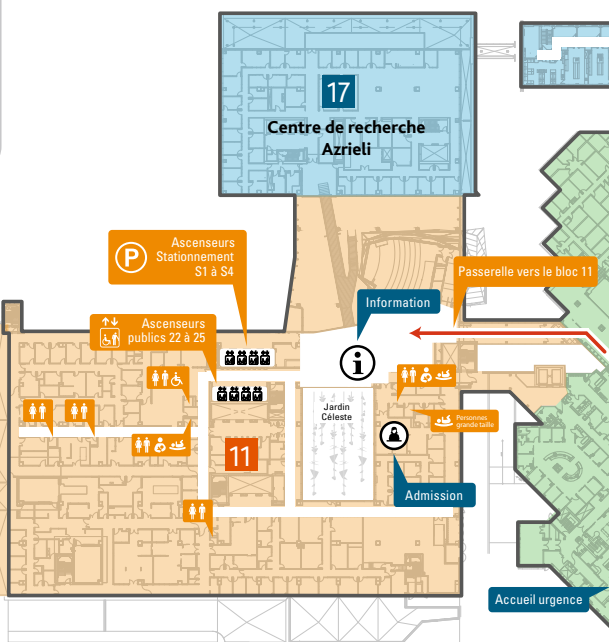
Légende

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

Pavillon Noémi-de-Montfort



P
Stationnement
souterrain



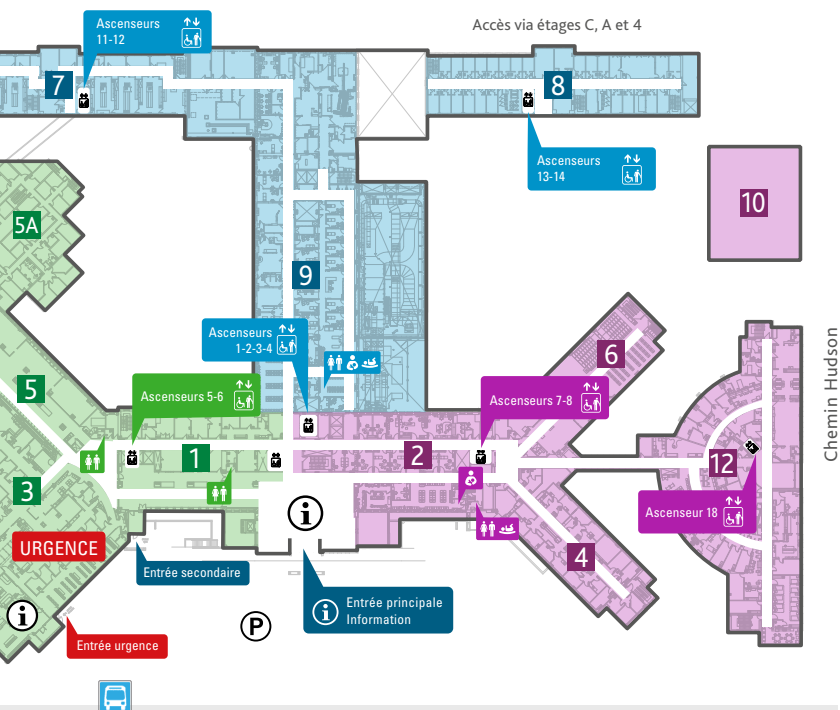
Chemin de la Côte-Sainte-Catherine



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 vous 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 vous connaître. C'est pourquoi nous vous demandons :

- de nous dire tout ce que vous savez sur votre état de santé (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 votre état global;
- de nous poser vos questions afin de mieux comprendre la situation et prendre des décisions éclairées concernant vos soins;
- 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

Nous encourageons la cohabitation de la mère avec leur bébé naissant et même le contact du peau à peau le plus souvent possible pendant leur hospitalisation, car cette proximité favorise le développement du lien entre vous et votre enfant, renforce l'attachement et peut vous aider à vous sentir plus compétente et confiante dans votre nouveau rôle.

L'équipe de soins de l'unité mère-enfant offre un soutien personnalisé, dans le respect des valeurs et des cultures, afin que chaque famille puisse vivre une expérience de soins de santé satisfaisante. Nous faisons la promotion du contact peau à peau et offrons un soutien à l'allaitement. Notre enseignement est individualisé et respecte les besoins des familles. Nous

mettons tout en œuvre pour faciliter une transition harmonieuse vers la maison en dirigeant les familles vers nos partenaires de soins.

PRÉSENCE D'UNE PERSONNE SIGNIFICATIVE

La présence dans la chambre d'une personne significative est rassurante. C'est pourquoi nous mettons à votre disposition une banquette-lit pour que cette personne puisse être avec vous, à toute heure du jour et de la nuit. Notez que 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.

PRÉCAUTIONS À PRENDRE

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

Prévention des infections

- Si vos visiteuses et visiteurs présentent des **symptômes infectieux** (écoulement nasal, congestion nasale, fièvre, toux, diarrhée, vomissement, éruption cutanée), demandez-leur de rester à la maison. Si votre personne significative présente des symptômes infectieux et que sa présence est requise, demandez-lui de porter un masque dès son arrivée et d'en informer l'infirmière ou l'infirmier qui prend soin de vous.

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 de manger;
- après un changement de couche;
- 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 vous et votre enfant portiez votre **bracelet d'identification** en tout temps. Si vous voyez que le bracelet est manquant ou brisé, avisez un membre du personnel sur l'unité.
- Assurez-vous qu'il y a une personne **en tout temps** auprès de votre bébé.
- Signalez au personnel toute chose qui vous semble **anormale**.
- Assurez-vous de porter des **chaussures ou des pantoufles antidérapantes** lors des déplacements.
- Libérez l'accès au lit et au berceau 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 vous et votre bébé recevez un **traitement intraveineux**, avisez le personnel en cas d'alarme.
- Toujours **vérifier l'identité** des membres du personnel (en consultant leur carte d'identité) lorsqu'elles ou ils viennent vous chercher ou chercher votre enfant pour un examen ou d'autres raisons.

FONCTIONNEMENT DES UNITÉS

Équipe de soins

Le CHU Sainte-Justine, en tant que centre à mission universitaire, assure les soins grâce à la participation et l'engagement de différents membres d'une équipe interdisciplinaire : des médecins, des résidentes et résidents, des externes, des médecins consultantes 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, vous ne pouvez quitter l'unité de soins sans l'autorisation d'un membre de l'équipe de soins.

Surveillance de nuit

Vous et votre enfant requérez une surveillance clinique étroite, et ce, même la nuit. Un membre de l'équipe de soins se rendra régulièrement à votre chevet pour évaluer votre état général, votre situation clinique et vous 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 votre sommeil et celui de votre 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 :

- Une **personne significative** est admise en tout temps. Il est à noter qu'une seule personne peut dormir dans la chambre et qu'à l'unité de post-partum, cette personne doit être âgée de plus de 18 ans. La fratrie n'est pas autorisée à dormir avec les parents dans les chambres de l'unité de post-partum.
- Un maximum de **quatre personnes à la fois** est autorisé dans la chambre (incluant la personne significative). Certaines unités appliquent des règles plus strictes en fonction de la complexité des cas ; par exemple, à l'unité des naissances, seulement deux personnes à la fois sont admises.
- Les personnes présentant des **symptômes infectieux** (écoulement nasal, congestion nasale, fièvre, toux, diarrhée, vomissement, éruption cutanée) ne seront pas admises.
- L'horaire 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.
- 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** ». Ces proches devront répondre à un questionnaire sur leur état de santé à leur arrivée.



À NOTER

En fonction de votre état clinique et de celui de votre enfant, **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 certains secteurs tels que l'unité de surveillance des nouveau-nés 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 votre situation requiert des mesures d'isolement, il est essentiel de les respecter en tout temps. Les visiteuses et les visiteurs doivent porter l'équipement de protection personnelle (blouse, gants, masque), à l'exception de la personne significative. Il est également à noter que les proches de moins de 12 ans ne sont pas admis dans la chambre d'une patiente en isolement infectieux.

Si vous êtes en isolement préventif, les visiteuses et les visiteurs doivent s'adresser à l'équipe de soins.



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, personnes significatives 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

Avant tout, assurez-vous auprès de votre infirmière ou infirmier que vous avez l'autorisation de manger. Si tel est le cas, vous pouvez choisir le menu des repas et des collations à l'heure qui vous convient, entre 6 h 30 et 19 h. Les plats sont ensuite livrés directement à votre chambre. **Il est de votre responsabilité de faire la commande 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 personnes significatives, 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. Toutefois, pour des raisons d'hygiène, il est interdit d'y conserver des aliments périssables. De plus, vous devez remettre vos plateaux aux endroits appropriés (chariots à l'extérieur des chambres) lorsque vous avez terminé.

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

Chambre

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, vous et votre enfant aurez besoin de quelques effets personnels :
 - **Pour vous** : brosse à dents, dentifrice, peigne ou brosse à cheveux, pyjamas, soutien-gorge d'allaitement, serviettes hygiéniques super, mouchoirs en papier, chaussettes légères et chaudes, pantoufles, ainsi que des vêtements confortables pour le jour et la nuit, etc.
 - **Pour votre bébé** : couches, lingettes humides, pyjamas, couverture, siège d'auto, vêtements pour la sortie adaptés à la saison, gigoteuse, etc.
- Le **siège d'auto** doit être apporté le plus tôt possible pour qu'il puisse être vérifié avant votre départ de l'unité d'hospitalisation mère-enfant. Un siège adapté à l'âge de votre enfant est obligatoire. Il est impératif d'en vérifier la date de péremption. Pour toute information, veuillez vous référer au site de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).
- Il est important de ne pas encombrer la chambre. Nous vous conseillons donc de **limiter le nombre d'effets personnels** et de les ranger dans les placards et non à proximité du lit.
- Vous avez oublié quelque chose? Vous pourrez vous procurer différents articles, tels qu'une trousse de toilette, des mouchoirs, des couches 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 fleurs, des plantes, des ballons en latex ainsi que les appareils électriques mentionnés à la page suivante.**



RESSOURCES

Le guide *Mieux vivre avec votre enfant* contient une foule d'informations appuyées scientifiquement sur la grossesse, l'accouchement et les deux premières années de vie de l'enfant. Visitez inspq.qc.ca/mieux-vivre.

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 :

- Les toilettes de la chambre ne doivent être utilisées que par vous et la personne qui vous accompagne, à condition qu'elle ne présente pas de symptômes gastro-intestinaux (vomissement, diarrhée).
- Les visiteuses et visiteurs doivent utiliser les toilettes situées dans les endroits réservés aux familles.

Douches

La personne significative qui désire prendre une douche peut utiliser celle située dans la chambre. 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 dont une cuisinette. 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 familles des patientes hospitalisées du service;
- de préserver l'état des lieux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

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 votre nom (celui de la mère hospitalisée) et la date d'entreposage sur les contenants d'aliments. Au moment du congé, vous devez récupérer les aliments entreposés dans les cuisinettes. **Chaque lundi, 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.

Des réfrigérateurs et des congélateurs dédiés à l'**entreposage du lait maternel** exprimé en anténatal sont disponibles sur l'unité. Si vous avez du lait maternel à mettre au froid, demandez l'aide d'une infirmière ou d'un infirmier. Vous avez ensuite la responsabilité de récupérer votre lait maternel à la fin de votre séjour.



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 vous et votre enfant pourrez quitter l'hôpital. L'équipe de soins répondra à toutes vos questions concernant les traitements et les soins dont vous et votre enfant aurez besoin à votre retour à la maison.

Afin de libérer la chambre pour une autre famille, 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 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 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, 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 30.
 - 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 (hématologie-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 à l'unité de surveillance des nouveau-nés 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.

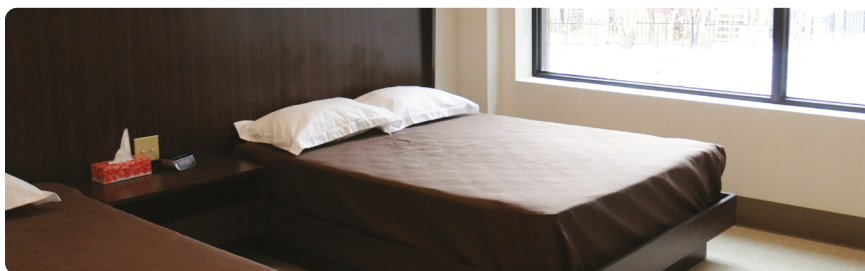
· **Manoir Ronald McDonald***

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.



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.hsjs@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 full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal grey lines across its entire width, providing a guide for handwriting or typing. The paper itself is a clean, off-white color.

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



