



## GUIDE D'ACCUEIL

# Unité d'hospitalisation des grossesses à risque élevé (GARE)



**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 GARE.  
Le terme « patiente » est utilisé afin d'alléger le texte.**

NUMÉRIQUE



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

# Bienvenue sur L'UNITÉ D'HOSPITALISATION DES GROSSESSES À RISQUE ÉLEVÉ (GARE) du CHU Sainte-Justine

Vous trouverez dans ce guide d'accueil de nombreux renseignements utiles pour vous 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

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>PLAN DE L'HÔPITAL</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>DÉROULEMENT DU SÉJOUR</b>                        | <b>8</b>  |
| Devenir partenaire de l'équipe de soins             | 8         |
| Présence d'une personne significative               | 8         |
| Précautions à prendre                               | 9         |
| Fonctionnement de l'unité                           | 10        |
| Équipe de soins                                     | 10        |
| Tournées médicales et examens médicaux              | 10        |
| Surveillance foetale                                | 11        |
| Surveillance de nuit                                | 12        |
| Restriction d'activité                              | 12        |
| Programme Ombrelles                                 | 13        |
| Visites                                             | 15        |
| Mesures d'isolement                                 | 16        |
| Service de repas dans les chambres                  | 16        |
| Téléphone cellulaire et téléphone de la chambre     | 18        |
| <b>Environnement</b>                                | <b>18</b> |
| Chambre                                             | 18        |
| Effets personnels                                   | 19        |
| Appareils électriques                               | 20        |
| Toilettes                                           | 20        |
| Douches                                             | 20        |
| Tenue vestimentaire                                 | 21        |
| <b>Aires communes à la disposition des familles</b> | <b>21</b> |
| Salle d'activités                                   | 21        |
| Cuisinette des familles                             | 22        |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Congé</b>                                                    | <b>23</b> |
| <b>SERVICES OFFERTS</b>                                         | <b>23</b> |
| Stationnement                                                   | 23        |
| Accès Wi-Fi                                                     | 24        |
| Aires de restauration                                           | 24        |
| Machines distributrices                                         | 25        |
| Services d'hébergement temporaire pour les familles             | 25        |
| Guichet automatique Desjardins                                  | 26        |
| Espace parent-enfant et bibliothèque                            | 26        |
| Pharmacie Jean Coutu                                            | 27        |
| Service des bénévoles                                           | 27        |
| Dialogue, service de liaison et navigation pour les Autochtones | 27        |
| Inclusio, s'adapter à chaque réalité                            | 27        |
| Soins spirituels                                                | 28        |
| <b>RÈGLES DE L'HÔPITAL</b>                                      | <b>28</b> |
| Environnement sans fumée                                        | 28        |
| Alcool, substances illicites et objets dangereux                | 28        |
| Non-violence                                                    | 29        |
| Photos et vidéos                                                | 29        |
| Animaux et chiens-guides                                        | 29        |
| <b>QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES</b>                        | <b>30</b> |
| Commissaire aux plaintes et à la qualité des services           | 30        |
| Comité des usagers                                              | 31        |
| Signalement de situations indésirables                          | 31        |
| <b>RESSOURCES</b>                                               | <b>32</b> |
| <b>FONDATION CHU SAINTE-JUSTINE</b>                             | <b>35</b> |

# PLAN DE L'HÔPITAL

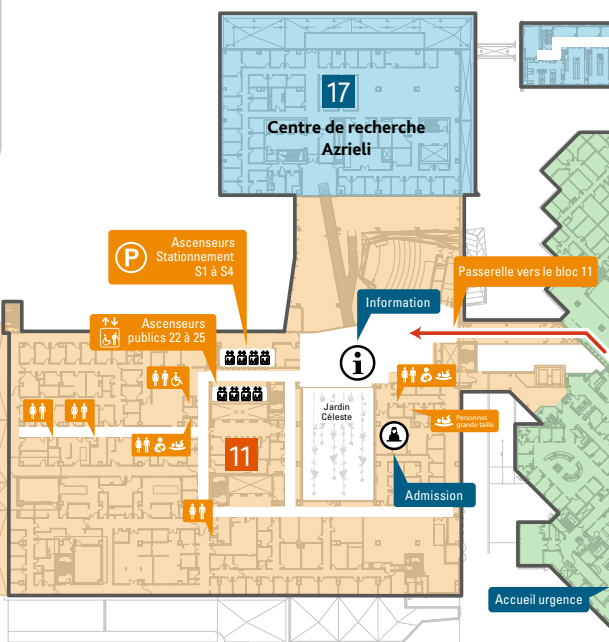
## Légende

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

Pavillon Noémi-de-Montfort



**P**  
Stationnement  
souterrain



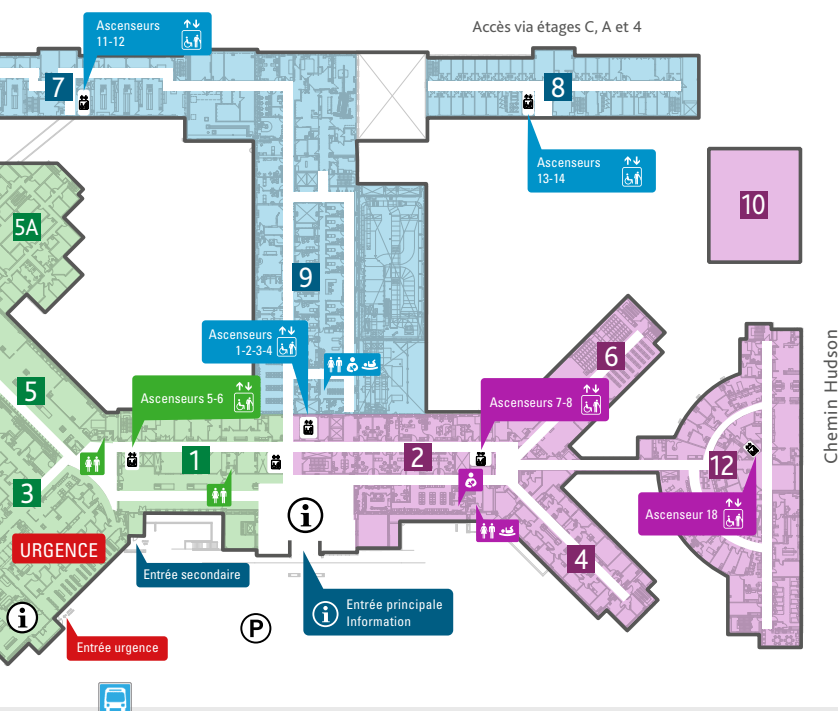
Chemin de la Côte-Sainte-Catherine



## Comprendre la numérotation des locaux

Ex. : Chambre 4.6.02

- Le premier élément (chiffre ou lettre) désigne l'étage — **4<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 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 nous 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 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 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 vous présentez des **symptômes infectieux** (écoulement nasal, congestion nasale, fièvre, toux, diarrhée, vomissement, éruption cutanée), portez un masque dès votre arrivée à l'hôpital. Vous devez aviser l'équipe soignante de votre état de santé.
- Avant une **visite**, demandez à vos proches s'ils présentent des symptômes infectieux ou s'ils ont été en contact avec une personne atteinte d'un pathogène hautement transmissible au cours des 21 derniers jours (ex. : rougeole, varicelle). Si c'est le cas, invitez-les à reporter leur visite à 48 heures après la fin des symptômes.

### 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 :



Par conséquent, vous devez vous laver les mains :

- Avant d'entrer et de sortir de la chambre;
- Avant de manger;
- Après avoir changé une couche (si l'un de vos enfants vient en visite);
- Après être allé aux toilettes;
- Après avoir utilisé votre téléphone cellulaire, qui peut être une source importante de contamination.

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

Nous vous invitons également à encourager vos visiteuses et vos visiteurs à pratiquer l'hygiène des mains avant tout contact avec vous ou votre environnement.

- Conservez les aliments dans les espaces réservés de la cuisinette 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 de porter 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.
- 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 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 recevez un **traitement intraveineux par pompe**, avisez le personnel en cas d'alarme. Ne touchez pas aux boutons de programmation lorsqu'une pompe émet une alarme.
- Toujours **vérifier l'identité** des membres du personnel (en consultant leur carte d'identité) lorsqu'elles ou ils viennent vous chercher pour un examen ou d'autres raisons.
- Veuillez noter que, selon votre état de santé ou votre situation clinique, il se peut que l'on vous demande de garder les stores de la fenêtre et de la porte de votre chambre ouverts en tout temps. Cette mesure vise à permettre à l'équipe soignante de maintenir une visibilité constante dans votre chambre, afin de faciliter la surveillance et d'assurer votre sécurité.

## FONCTIONNEMENT DE L'UNITÉ

### 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 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 hospitalisées 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.

Lors des examens médicaux, l'infirmière ou l'infirmier doit évaluer votre condition de santé, notamment par la prise des signes vitaux et applique les ordonnances liées à votre condition et à celle de votre ou vos bébés.

## Surveillance foetale

Selon votre état de santé, celui de votre ou vos bébés et la raison de votre admission, la ou le médecin peut prescrire l'écoute du cœur fœtal. Cette surveillance peut être effectuée une à plusieurs fois par jour ou à intervalles réguliers au cours de la semaine.

L'écoute du cœur de votre ou vos bébés se fait à l'aide d'un moniteur ou d'un petit appareil portatif appelé doppler fœtal. Cette procédure est indolore, tant pour vous que pour votre bébé. Elle peut durer une minute ou s'étendre sur une période plus longue.

Lorsque l'écoute est prescrite pour une durée de 20 minutes, il s'agit d'un NST (*Non Stress Test*) ou ERF (Examen de réactivité fœtale). Dans ce cas, l'infirmière ou l'infirmier installe deux capteurs sur votre ventre, maintenus en place par des bandes élastiques.

Idéalement, il serait préférable d'adopter des positions couchées sur le côté ou semi-assises plutôt que d'être couchée sur le dos.

Durant votre séjour, d'autres examens peuvent être nécessaires, comme des échographies. Celles-ci permettent de surveiller l'état de santé de votre ou vos bébés. Elles peuvent être réalisées :

- directement à votre chevet;
- au centre d'interventions spécialisées (CIS) (4<sup>e</sup> étage, bloc 11);
- en imagerie médicale (1<sup>er</sup> étage, bloc 11);
- ou au centre anténatal (4<sup>e</sup> étage, bloc 9).

Votre médecin vous expliquera en détail la nature et les objectifs de ces examens.



## Surveillance de nuit

Votre état requiert 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. N'hésitez jamais à aviser le personnel soignant pour tout inconfort ou changement dans votre état de santé durant la nuit.

**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.**

## Restriction d'activité

Pendant votre hospitalisation en GARE, il se peut que votre médecin vous recommande de réduire vos activités. Ces restrictions peuvent correspondre à un repos strict au lit ou à des déplacements limités à l'intérieur de votre chambre, par exemple pour aller à la salle de bain. Cette mesure vise à préserver votre santé ainsi que celle de votre ou vos bébés.

En cas de repos strict, l'équipe soignante vous apportera toute l'aide nécessaire pour assurer votre confort et favoriser votre autonomie. Contrairement à certaines idées reçues, rester alitée ne signifie pas rester immobile : des exercices adaptés peuvent être réalisés au lit, selon les indications de l'équipe.

Certains examens, peuvent être effectués directement dans votre chambre. Si un déplacement à l'extérieur de l'unité est nécessaire, vous serez accompagnée afin de respecter les consignes liées à votre restriction d'activité.

Les membres de l'équipe soignante sont disponibles pour répondre à vos questions, vous accompagner, vous écouter et vous soutenir tout au long de votre séjour.

## BON CONSEIL

Il est possible de s'occuper grâce à des activités adaptées (lecture, écoute de musique, etc.), des appels avec vos proches, la planification familiale à distance et l'accès à la salle d'activités de l'unité. **Consultez la page *Ressources* à la fin du guide pour plus d'idées.**

## Programme Ombrelles

Une hospitalisation en GARE peut amener des symptômes d'anxiété et de dépression chez la femme enceinte (sentiment d'impuissance, isolement, baisse d'énergie, etc.). C'est pourquoi nous mettons à votre disposition le programme Ombrelles visant à vous soutenir durant l'hospitalisation.

Ce programme fait la promotion de stratégies favorisant la santé mentale des femmes et de leur partenaire, notamment :

- Des ateliers de relaxation, de divertissement et éducatifs en groupe;
- Un accès à de l'information fiable et adaptée à votre situation;
- Des environnements apaisants propices au ressourcement et aux échanges.

**Les ateliers ont lieu en semaine, de 13 h 30 à 14 h 30. Le calendrier hebdomadaire est affiché sur la porte de la salle d'activités, près du poste infirmier.**

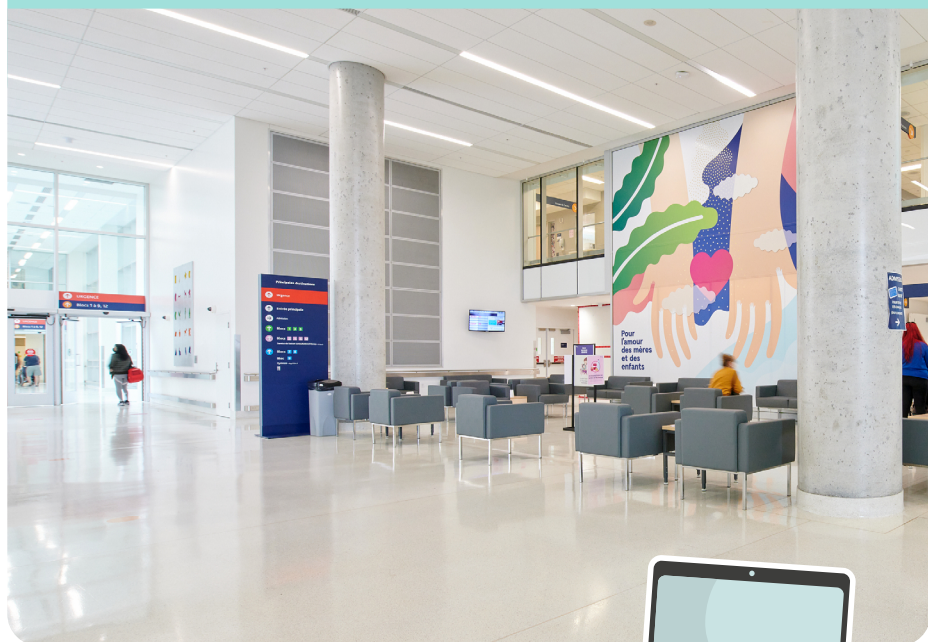
Deux options s'offrent à vous :

- Présentiel : Si vous avez l'autorisation de vous déplacer (toilette ou douche), vous pouvez participer à tous les ateliers sur place.
- Virtuel : Si vous êtes en repos strict, en isolement ou préférez rester dans votre chambre, la majorité des ateliers sont accessibles via l'application TEAMS. Vous pouvez vous connecter à partir de votre téléphone, tablette ou ordinateur. Une tablette peut vous être prêtée au besoin.

Des vidéos de présentation des ateliers sont disponibles sur les téléviseurs des chambres de l'unité GARE et sur le site du CHU Sainte-Justine en visitant la page suivante : [chusj.org/ateliers-ombrelles](https://chusj.org/ateliers-ombrelles)

## Étapes pour se connecter et consulter le calendrier des ateliers

1. Assurez-vous d'avoir l'application TEAMS sur votre appareil et que votre cellulaire, tablette ou ordinateur portable est muni d'une caméra et d'un micro.
2. Rendez-vous au [chusj.org/GARE/Hospit](https://chusj.org/GARE/Hospit)
3. Dans le menu en bas, sélectionnez « **les ateliers Ombrelles** », puis « **Se connecter** » (voir également au bas de la page)
4. C'est à cet endroit que vous pourrez voir le **calendrier et la description des ateliers**, de même que le lien TEAMS pour participer à ces ateliers
5. Quinze (15) minutes avant l'ateliers, connectez-vous à la rencontre TEAMS en cliquant sur le lien web



## 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, 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 que cette personne doit être âgée de plus de 18 ans.
- 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.

**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.**



### À NOTER

En fonction de votre état clinique, **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.

## 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 ainsi qu'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

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.

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.

Il se peut que vous ne puissiez boire ou manger à un certain moment de votre séjour. Votre infirmière ou votre infirmier vous informera si c'est le cas.

- **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 personnes significatives, 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.

## 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. Afin de respecter le repos des patientes de l'unité et la confidentialité, nous vous prions de restreindre vos appels ou vos communications en visioconférence dans les corridors.



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.

Si une personne significative dort dans la chambre, il est important de fermer la banquette-lit le matin et de ranger les couvertures dans le placard afin que l'on puisse nettoyer le mobilier chaque jour. Le soir venu, vous pourrez vous réinstaller jusqu'au lendemain.

En tout temps, vous devez laisser l'accès à la chambre dégagé pour le personnel soignant.



## Literie pour la banquette-lit

Des draps et des oreillers pour les banquettes-lits sont à votre disposition sur l'unité. Le personnel 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 votre séjour, vous aurez besoin de quelques effets personnels : bouteille d'eau réutilisable, brosse à dents, dentifrice, peigne ou brosse à cheveux, pyjamas, serviettes hygiéniques, mouchoirs en papier, pantoufles, ainsi que des vêtements confortables pour le jour et la nuit, etc. **Il est important de ne pas encombrer la chambre.**
- 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 ou des fleurs, 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](https://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 patientes et le personnel, 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 : 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;
- de préserver l'état des lieux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

## Salle de lavage

Des laveuses et des sècheuses sont mises à la disposition des familles au 6ième étage bloc 11. Pour connaître leur emplacement, demandez à un membre du personnel. Notez que vous devez apporter vos propres détergents et produits assouplissants.

## Salle d'activités

La salle d'activité est un endroit permettant le repos, la réflexion ou le divertissement. Toutefois, il est interdit d'y dormir afin que toutes et tous puissent y accéder en tout temps.



## Cuisinette des familles

Des réfrigérateurs et des micro-ondes sont à votre disposition dans la cuisinette des familles. N'oubliez pas d'indiquer votre nom 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.

Un congélateur dédié à l'**entreposage du lait maternel** exprimé en anténatal est disponible sur l'unité. Si vous avez du lait maternel à mettre au froid, demandez de l'aide à une infirmière ou un infirmier.



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

**Afin de libérer la chambre pour une autre patiente, 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<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.

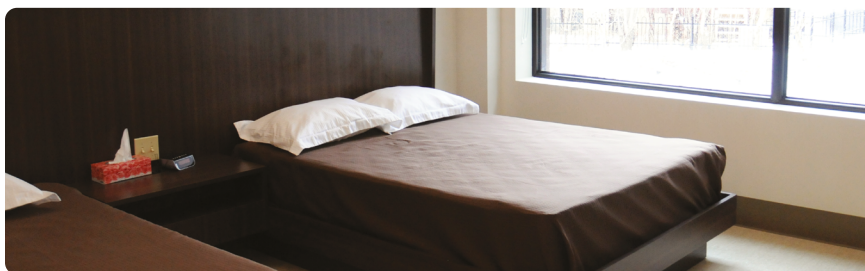
### · **Manoir Ronald McDonald\***

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.



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](http://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](https://chusj.org/form/plainte)
- **Par courriel** : [commissaire.message.hsaj@ssss.gouv.qc.ca](mailto: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](https://chusj.org/commissaire).



## Comité des usagers

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

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

## Signalement de situations indésirables

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

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

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

# RESSOURCES



## Site web du CHU Sainte-Justine

Vous trouverez plusieurs informations sur différents sujets relatifs à la grossesse, l'accouchement, la néonatalogie et la période postnatale.

Consultez le lien :

[chusj.org/GROSSESSE-ACCOUCHEMENT](https://chusj.org/GROSSESSE-ACCOUCHEMENT)

## Vidéos

Des vidéos sur l'unité des naissances, le soulagement de la douleur en travail, les soins et l'enseignement en post-partum sont également disponibles sur le site du CHU Sainte-Justine. Vous pouvez aussi visionner ces vidéos directement sur le téléviseur dans votre chambre.



## Plans de naissance

Réaliser un plan de naissance permet d'exprimer vos souhaits pour l'accouchement. Il favorise la réflexion et la communication avec l'équipe médicale. Trois formats sont disponibles.

Consultez le lien : [chusj.org/PLANS-NAISSANCE](https://chusj.org/PLANS-NAISSANCE)



## Cours en ligne *Toi, Moi, Bébé*

Ce cours soutient les futurs et nouveaux parents et leur entourage. Il aide à mieux gérer le stress, à renforcer le lien avec le bébé et donne des outils pour mieux accompagner les mères durant la grossesse. Pour vous inscrire, visitez [toimoibebe.ca/INSCRIPTION](https://toimoibebe.ca/INSCRIPTION) et utilisez le mot de passe MB2020.



## Trousse de soutien Grande Ourse

La grossesse peut entraîner des bouleversements affectant la santé mentale. Téléchargez la trousse *Le bien-être en période périnatale* via le lien [chusj.org/GRANDEOURSE](https://chusj.org/GRANDEOURSE) pour mieux comprendre les enjeux psychologiques liés à cette période et obtenir des conseils pratiques pour vous soutenir pendant et après la grossesse.

## 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.

# 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](mailto: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.

