



GUIDE D'ACCUEIL

Centre intégré de thérapie extracorporelle (CITE)



**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.14)

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 INTÉGRÉ DE THÉRAPIE EXTRACORPORELLE (CITE)** du CHU Sainte-Justine

Vous trouverez dans ce guide d'accueil de nombreux renseignements utiles pour vous et votre enfant durant sa visite au CHU Sainte-Justine. Il a été conçu pour vous aider à :

- planifier la visite de votre enfant à l'hôpital;
- comprendre le fonctionnement du secteur;
- 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 DES VISITES	8
Devenir partenaire de l'équipe de soins	8
Présence auprès de votre enfant	9
Consentement aux soins	9
Précautions à prendre	10
Fonctionnement du CITE	12
Avant une visite	12
Durant une visite	12
Traitements	12
Équipe de soins	13
Mesures d'isolement	13
Repas	14
ENVIRONNEMENT DE VOTRE ENFANT	15
Effets personnels	15
AIRES COMMUNES À LA DISPOSITION DES FAMILLES	16
Salon des familles	16
Fin de traitement	17
SERVICES OFFERTS	18
Stationnement	18
Accès Wi-fi	19
Aires de restauration	19
Machines distributrices	20

Service d'hébergement temporaire pour les familles	21
Espace parent-enfant et bibliothèque	22
Guichet automatique Desjardins	22
Pharmacie Jean Coutu	22
Service de bénévoles	23
Dialogue, service de liaison et navigation pour les Autochtones	23
Inclusio, s'adapter à chaque réalité	23
Soins spirituels	23

RÈGLES DE L'HÔPITAL 24

Environnement sans fumée	24
Alcool, substances illicites et objets dangereux	24
Non-violence	25
Photos et vidéos	25
Animaux et chiens-guides	25

QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES 26

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	26
Comité des usagers	27
Signalement de situations indésirables	27

FONDATION CHU SAINTE-JUSTINE 31

PLAN DE L'HÔPITAL

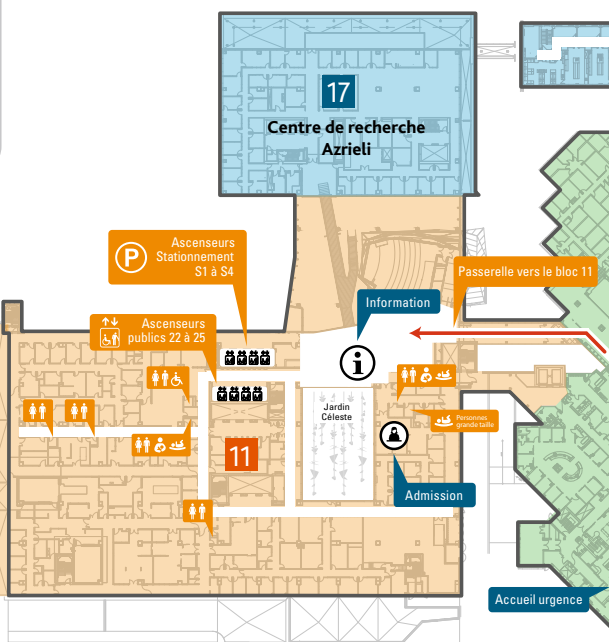
Légende

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

Pavillon Noémi-de-Montfort



P
Stationnement
souterrain



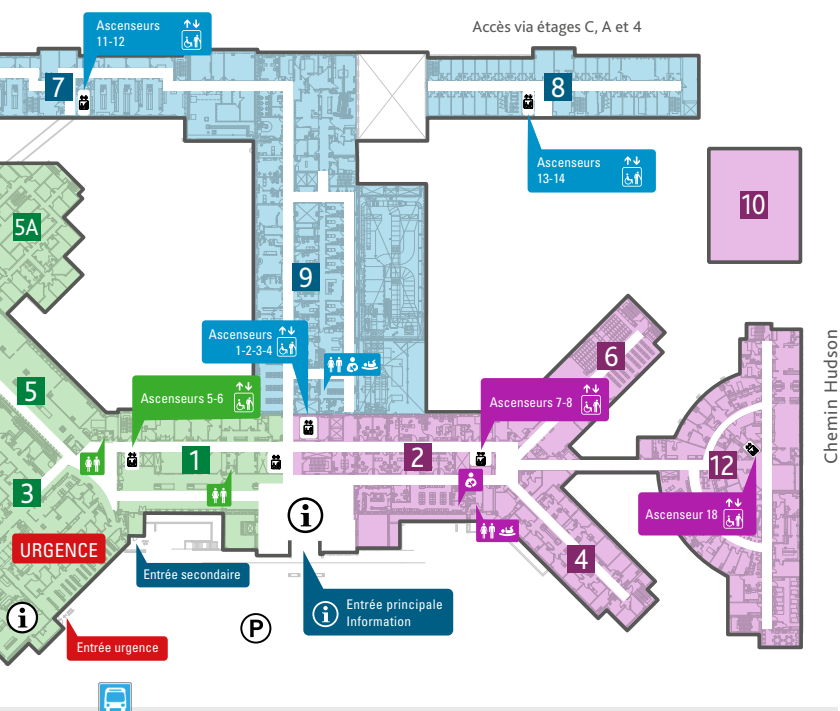
Chemin de la Côte-Sainte-Catherine



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 DES VISITES

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

DEVENIR PARTENAIRE DE L'ÉQUIPE DE SOINS

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

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



BON CONSEIL

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

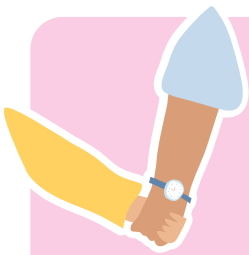


PRÉSENCE AUPRÈS DE VOTRE ENFANT

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, échange d'information avec l'équipe soignante, contribution à l'apprentissage en vue des soins faits à la maison. Veuillez noter qu'une seule personne à la fois peut accompagner une patiente ou un patient. Afin de protéger les enfants greffés ou en attente d'une greffe, l'accès au secteur est interdit aux autres enfants.

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.

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



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 traitements.

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 rencontrer votre enfant 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.

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 qu'au chevet de votre enfant. Vous pouvez garder une collation dans la chambre, à condition qu'elle soit non périssable.

Sécurité et prévention des chutes

- Assurez-vous que votre enfant porte son **bracelet d'identification** en tout temps. Si vous voyez que le bracelet est manquant ou brisé, avisez un membre du personnel.
- Veillez à ce que les **côtés du lit** 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.**
- 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**.
- 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.
- Si votre enfant reçoit un **traitement**, avisez le personnel en cas d'alarme. Ne touchez pas aux boutons de programmation lorsqu'un appareil émet une alarme.

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

FONCTIONNEMENT DU CITE

Ouvert du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 15 h 30, le CITE regroupe plusieurs services essentiels, dont :

- L'hémodialyse;
- L'aphérèse;
- Thérapie cellulaire.

Une équipe de garde est disponible 24/7. Le secteur peut également accomplir ces activités à l'unité des soins intensifs pédiatriques.

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 CITE. Téléphonez au **514 345-4931 poste #4711** 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 CITE, 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.



Durant une visite

Durant les temps d'attente, nous vous demandons de rester auprès de votre enfant. Il est interdit de photographier ou de filmer des personnes sans leur autorisation (voir section **Photos et vidéos** du guide). 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.

Traitements

Les traitements administrés au CITE 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.

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.



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.

Mesures d'isolement

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

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



Repas

Les enfants et leur famille qui se rendent à un **rendez-vous** au CITE sont invitées à prévoir leurs repas en fonction de la durée estimée du traitement. Il en va de même pour le lait. Il est donc important d'en apporter en quantité suffisante pour répondre aux besoins de votre enfant. Un réfrigérateur et un four à micro-ondes sont mis à la disposition des familles.

Cependant, les **patientes et les patients hospitalisés** sur une autre unité et qui visitent le CITE pour des traitements sont éligibles au service de repas de leur unité d'hospitalisation.

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

BON CONSEIL

Votre enfant suit une diète stricte ? L'odeur ou la vue de votre repas peut lui donner envie de manger des aliments qui ne lui sont pas permis. Vous pouvez choisir de manger dans le salon des familles ou à la cafétéria, plutôt que près du lit. N'hésitez pas à demander à une infirmière ou à un infirmier quel est le moment approprié pour que votre enfant puisse manger.



ENVIRONNEMENT DE VOTRE ENFANT

Effets personnels

- Lors de sa visite, votre enfant pourrait avoir besoin de quelques effets personnels : chaussettes, pantoufles, ainsi que des objets réconfortants comme une couverture, son jouet préféré, etc. Un vestiaire est à votre disposition en cas de besoin.
- 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.
- 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 et des ballons en latex**.

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.



AIRES COMMUNES À LA DISPOSITION DES FAMILLES

Diverses installations qui répondent aux besoins de la vie quotidienne sont mises à votre disposition dans le salon familial. 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 qui est réservée aux parents des enfants qui bénéficient d'un traitement;
- de préserver l'état des lieux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.

Salon des familles

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



Un réfrigérateur et un micro-onde sont à votre disposition. N'oubliez pas d'indiquer le nom de votre enfant et la date d'entreposage sur les contenants d'aliments. 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.

FIN DE TRAITEMENT

Un membre du personnel vous indiquera à quel moment votre enfant pourra quitter le CITE pour retourner à la maison. On répondra alors à vos questions concernant les traitements et les soins dont il aura besoin à son retour à la maison.

Assurez-vous que les prochains rendez-vous ont été planifiés. Au besoin, contactez le 514-345-4711 pour prendre ou annuler un rendez-vous.



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

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, sandwichs, salades-repas).
- **Le Bistro* (étage A bloc 2)**
 - Situé à l'étage A du bloc 2, près des ascenseurs 1 et 2.
 - Ouvert 7 jours sur 7, de 6 h 30 à 19 h.
 - Menu: cafés, thés, viennoiseries, boissons froides, collations et repas complets (paninis, sandwichs, 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 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.



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.



Guichet automatique Desjardins

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

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.hsj@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.

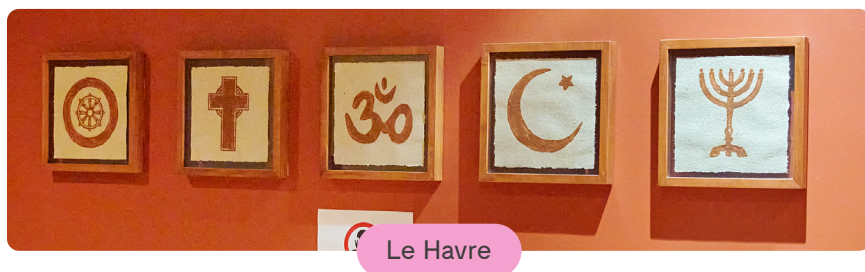
Soins spirituels

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.

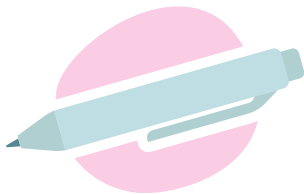
Il se peut que vous soyez insatisfaite ou insatisfait des soins et des services que vous ou votre enfant avez reçus ou que vous ayez l'impression que vos droits ou ceux de votre enfant n'ont pas été respectés. Si c'est le cas, nous vous conseillons, dans un premier temps, de parler avec le personnel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

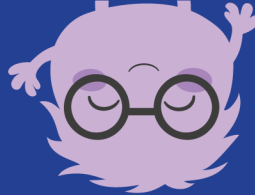
Parlez-nous de votre expérience !

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

