



GUIDE D'ACCUEIL À L'INTENTION DES PATIENT(E)S ET DES FAMILLES

TABLE DES MATIÈRES

BIENVENUE À L'HÔPITAL CATHERINE-BOOTH.....	3
L'HISTOIRE DE L'HÔPITAL CATHERINE-BOOTH	4
PRÉPARER VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	5
PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS (PCI)	6
INFORMATION RELATIVE AUX VISITES	6
LA MISSION DES PROGRAMMES DE RÉADAPTATION.....	8
AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS	9
LA ROUTINE QUOTIDIENNE À L'HÔPITAL	10
QUI PARTICIPE À VOTRE RÉADAPTATION?	11
SÛRETÉ ET SÉCURITÉ	13
PRÉOCCUPATIONS ET INSATISFACTIONS	15
LE COMITÉ DES USAGERS, PORTE-PAROLE DE VOS BESOINS	15
LES DONS.....	16

BIENVENUE À L'HÔPITAL CATHERINE-BOOTH

Je tiens à vous souhaiter la plus chaleureuse des bienvenues à l'Hôpital Catherine-Booth au nom des membres de la Direction, de l'ensemble de notre Équipe de professionnels des soins de santé et de tous les membres du personnel. C'est un privilège de pouvoir travailler avec vous et avec votre famille, au moment où vous vous engagez dans votre cheminement vers le rétablissement.

À titre de directrice de la Réadaptation, je tiens à vous assurer que notre priorité absolue est de vous fournir des soins et un soutien de la plus grande qualité.

L'Hôpital Catherine-Booth comporte 86 lits, et nous sommes affiliés à l'université McGill. Notre Hôpital est agrégé auprès d'Agrément Canada et nous offrons des programmes de réadaptation intensive gériatrique, orthopédique et multisystémique ainsi que des soins post-aigus.

L'approche holistique de ces programmes est centrée sur la personne et afin d'appuyer votre rétablissement et de prévenir les complications liées à la réintégration au sein de la communauté. Notre Équipe interprofessionnelle de thérapeutes, d'infirmier(ère)s et de médecins compatissant(e)s et chevronné(e)s collaborera avec vous et avec votre famille pour mettre au point un plan de traitement personnalisé, répondant à vos besoins uniques et à vos objectifs.

Nous assurons également un continuum de soins aux patient(e)s qui quittent l'Hôpital, mais qui pourraient devoir poursuivre leur réadaptation à titre ambulatoire, y compris par téléadaptation.

Outre notre programme exhaustif de réadaptation, nous offrons une vaste gamme de services pour que votre séjour parmi nous soit des plus confortables et agréables que possible.

L'information contenue dans ce Guide vous aidera, ainsi que votre famille à comprendre nos services et nos politiques.

Vous trouverez aussi des conseils pratiques sur la manière de rendre votre séjour aussi bénéfique que possible. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires afin que nous puissions continuer à améliorer la qualité de nos services de réadaptation.

Encore une fois, bienvenue à l'Hôpital Catherine-Booth, et veuillez accepter nos meilleurs vœux de réussite pour votre réadaptation.

Mary Lattas, erg. M. Sc
Directrice de la Réadaptation

L'HISTOIRE DE L'HÔPITAL CATHERINE-BOOTH



L'installation, nommée Catherine-Booth en l'honneur de l'épouse de William Booth, fondateur de l'Armée du Salut, ouvre ses portes sur le Plateau Mont-Royal en 1890, comme refuge pour les femmes. En 1895, le Centre déménage à Outremont, dans un local plus grand pour accroître la capacité d'hébergement.

En 1925, l'Armée du Salut se déplace de nouveau pour s'installer sur l'avenue Walkley. Dorénavant consacrée à la maternité, l'installation devient le Centre hospitalier Catherine-Booth.

En 1973, devant la décision du gouvernement du Québec de fermer le Centre hospitalier Catherine-Booth, l'Armée du Salut transforme ce Centre de maternité, notoire depuis plus de 50 ans, en hôpital de réadaptation.

En 2012, l'Hôpital Catherine-Booth est intégré au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Cavendish, qui a été incorporé au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) en 2015, à la suite de l'adoption du projet de loi 10 du gouvernement du Québec.

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

QUE FAUT-IL APPORTER?

ARTICLES DE TOILETTE

Vous devez apporter vos produits d'hygiène personnelle :

- Brosse à dents, dentifrice
- Soie dentaire
- Rince-bouche
- Adhésif et produit de nettoyage pour prothèse dentaire (un contenant d'entreposage peut vous être fourni, au besoin)
- Brosse à cheveux ou peigne
- Lotion
- Maquillage
- Papiers-mouchoirs

LES VÊTEMENTS

Veillez apporter des vêtements confortables pour votre séjour, convenant à vos soins :

- Shorts
- Pantalon ample
- Chaussures de marche ou de course
- Vous pouvez aussi apporter les vêtements que vous portez habituellement à la maison, comme des chemises à boutons, pour vous préparer à vous habiller, ainsi que des sous-vêtements, des chaussettes, un pyjama, un peignoir et des pantoufles comportant une semelle antidérapante.

Conseils pour l'entretien de vos objets personnels

Les lunettes et les appareils auditifs doivent être placés dans leur étui quand vous ne les portez pas.

Votre préposé(e) aux bénéficiaires peut vous fournir un contenant pour votre prothèse dentaire. Ne la placez **pas** dans un papier-mouchoir ni dans un endroit où elle pourrait être jetée accidentellement (p. ex., sur votre plateau de nourriture ou dans votre lit).

Tous vos effets personnels doivent être placés à l'endroit prévu à cette fin et comporter votre nom au complet.

Protégez vos biens personnels

Veillez demander à un membre de votre famille ou à un(e) ami(e) d'apporter vos objets de valeur à votre domicile. Ne gardez pas de somme d'argent importante, de carte de crédit, d'appareil électronique de valeur ou de bijou avec vous. Si vous devez garder des objets de valeur à l'Hôpital, veuillez vous renseigner auprès de votre infirmier(ère) relativement à l'utilisation du coffre-fort au Bureau de la comptabilité des patient(e)s.

En raison de la superficie des chambres, nous vous demandons de restreindre le nombre d'effets personnels apportés à l'Hôpital.

L'Hôpital s'efforce de protéger les effets personnels des patient(e)s et des visiteurs.

L'Hôpital décline toute responsabilité pour la perte ou le vol de tout effet personnel.

Articles appartenant à l'Hôpital : Veuillez laisser tout matériel ou article appartenant à l'Hôpital dans la chambre lors de votre congé.

PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS (PCI)



ATTENTION

Pour aider à prévenir les infections :

Afin de prévenir les infections, veuillez respecter les directives du Service de PCI visant à vous protéger et à protéger les membres de votre famille et les autres patient(e)s. Se laver les mains avec du savon et de l'eau est la meilleure manière de prévenir la propagation des infections et, la plupart du temps, de réduire le nombre de microbes sur les mains.

Vous pouvez utiliser un désinfectant à base d'alcool pour les mains, qui peut habituellement réduire rapidement le nombre de microbes sur les mains. Toutefois, ces désinfectants n'éliminent pas nécessairement tous les microbes ou les produits chimiques nocifs.

Autres manières d'aider à prévenir la propagation des microbes :

Demandez à vos ami(e)s et aux membres de votre famille de :

- respecter les mesures de prévention des infections en vigueur en tout temps (respecter les directives affichées à l'entrée de la chambre et au sein de l'unité de soins);
- s'abstenir de vous rendre visite s'ils sont malades (p. ex., rhume, grippe, diarrhée, fièvre, éruption cutanée ou autre maladie contagieuse);
- utiliser les toilettes désignées pour le public;

Ne partagez pas vos effets personnels;

Respectez toute consigne de prévention et contrôle des infections vous concernant et visant vos visiteurs.

INFORMATION RELATIVE AUX VISITES

Les heures de visite :

Les heures de visites sont de 9 h à 21 h. Nous comptons sur vous et sur les personnes qui vous rendent visite pour assurer un environnement calme, respectueux et sécuritaire pour le personnel et pour les autres patient(e)s. Les personnes qui vous rendent visite doivent quitter les lieux à 21 h ou sur demande du personnel de l'Hôpital. Vous pouvez recevoir

une personne à la fois dans la chambre, du moment que ces visites ne perturbent pas les autres patient(e)s. Les autres visiteurs peuvent attendre dans le salon ou dans les autres endroits prévus à cette fin. Veuillez noter qu'en raison de la superficie restreinte des chambres, il n'est pas possible d'ajouter d'autres meubles. Après 17 h, les visiteurs doivent consigner leur arrivée et leur départ à la réception, et recevoir un insigne d'identification.

Les absences de l'Unité :

Il est important d'aviser le personnel lorsque vous vous absentez de l'Unité pour une activité imprévue ou pour une raison personnelle. Veuillez tenir compte de l'horaire de vos soins afin de ne pas rater un rendez-vous, et consultez votre infirmier(ère) pour vous assurer que vous ne devez pas prendre de médicaments pendant votre absence.

Pour se rendre à l'Hôpital en autobus :

Hôpital Catherine-Booth
4375, avenue Montclair
Montréal (Québec) H4B 2J5
514-484-7878

Entrée accessible : 4400, avenue Walkley, sous l'auvent à côté du jardin.

Ligne d'autobus

162 (arrêt le plus près : Monkland et Walkley)

Vous pouvez planifier votre itinéraire en consultant le site <http://www.stm.info/>

Stationnement à l'Hôpital :

Des places de stationnement sont disponibles sur l'avenue Montclair et la rue Walkley. Veuillez noter les restrictions. Un stationnement de l'Hôpital est également disponible au 4400, avenue Walkley. Les places sont limitées et des frais s'appliquent.

APPELS TÉLÉPHONIQUES

Vous pouvez joindre toutes les chambres de l'Hôpital par le numéro de téléphone principal, soit le 514-484-7878. Lors de votre admission, nous vous aviserons du numéro du poste de votre chambre, qui est également affiché dans votre chambre.

Pour effectuer des appels à l'extérieur de l'Hôpital, vous devez d'abord composer le « 9 ». Pour effectuer des appels interurbains, veuillez utiliser une carte d'appel ou demander l'aide de la réceptionniste (composer le « 0 ») pour faire un appel à frais virés.

L'utilisation des téléphones cellulaires est autorisée dans plusieurs endroits de l'Hôpital. Toutefois, par respect envers les autres patient(e)s, les visiteurs et les membres du personnel, veuillez parler à voix basse et éteindre le flash de la fonction d'appareil photo ainsi que la musique, la sonnerie et tout autre son de votre téléphone.

La protection de la vie privée des patient(e)s est essentielle. NE PRENEZ PAS de photographie ou de vidéo de vos personnes chères si d'autres patient(e)s, des visiteurs ou des membres du personnel sont à l'arrière-plan.

LA MISSION DES PROGRAMMES DE RÉADAPTATION

Notre philosophie

Selon nous, si vous ne pouvez pas retourner à votre domicile en toute sécurité après une hospitalisation, des soins de réadaptation, à titre de patient(e) hospitalisé(e), pourraient être bénéfiques. Nous appuierons votre autonomie afin d'améliorer la qualité de votre vie. La réadaptation vous aide à réintégrer rapidement votre communauté et à retrouver votre autonomie. Faites-nous part de vos objectifs et nous vous aiderons à participer activement à vos soins.

Les objectifs de la réadaptation

- Soutenir les patient(e)s et leurs proches pendant l'hospitalisation.
- Préparer un retour à domicile sécuritaire ou aider les patient(e)s à planifier un autre milieu d'hébergement.
- Encourager un partenariat entre les patient(e)s et les personnes proches aidantes pendant les traitements.
- S'assurer que l'environnement à domicile est sécuritaire pour le retour à domicile.
- Encourager les patient(e)s à accomplir le plus d'activités possible de manière autonome et les aider seulement au besoin.
- Assurer un continuum de réadaptation à titre de patient(e)s externes, s'il y a lieu.

Les programmes de réadaptation des patient(e)s hospitalisé(e)s

Notre mission est de vous fournir des soins de réadaptation modérés ou intensifs, fondés sur une approche interdisciplinaire dans le cadre des programmes suivants :

- réadaptation intensive;
- réadaptation gériatrique;
- réadaptation soins post-aigus.

Ces programmes visent à vous aider à retrouver votre autonomie et à préparer votre retour au sein de la communauté le plus rapidement possible. Chaque personne a des besoins de réadaptation uniques.

Pour certain(e)s, les soins à l'Hôpital constituent seulement le début de leur parcours de réadaptation, qui continuera à progresser à leur domicile avec des soins de réadaptation à titre de patient(e)s non hospitalisé(e)s. Pour d'autres, les objectifs sont axés sur l'amélioration de l'autonomie fonctionnelle et il pourrait être nécessaire d'envisager de l'aide au retour à domicile si le retour au niveau d'autonomie avant l'hospitalisation n'est pas possible.

Le programme de réadaptation des patient(e)s ambulatoires

Si vos besoins en matière de soins peuvent être comblés à titre de patient(e) non hospitalisé(e), vous retournerez à votre domicile et réaliserez vos objectifs de réadaptation par le biais d'une clinique de réadaptation ambulatoire de votre région.

AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Le respect mutuel et la tolérance

L'Hôpital Catherine-Booth valorise la compassion et le respect mutuel. Nous nous engageons à offrir à nos patient(e)s, à nos visiteurs, à nos employé(e)s et à nos bénévoles un environnement sécuritaire et sans violence. Un comportement agressif ou un langage grossier ne sera pas toléré.

Des mesures appropriées seront prises envers toute personne ayant un comportement physiquement ou verbal abusif, proférant des menaces ou détruisant les biens de l'Hôpital.

Notre personnel est là pour vous aider à gérer des situations difficiles. N'hésitez pas à demander de l'aide s'il y a lieu.

La chambre

Une chambre vous sera attribuée à votre arrivée. Toutefois, il est possible que vous deviez changer de chambre pendant votre séjour. L'Hôpital se réserve le droit de vous transférer de chambre pour des raisons médicales ou comme mesure de prévention et de contrôle des infections (PCI).

Le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) couvre le coût de votre hébergement dans une chambre commune à trois ou à quatre lits. Si vous souhaitez être hébergé dans une chambre à un lit ou à deux lits, vous pouvez en faire la demande lors de votre admission. L'Équipe de l'admission s'efforcera de satisfaire à votre demande. Des frais supplémentaires vous incomberont, si vous occupez une chambre à un lit ou à deux lits.

Tou(te)s les patient(e)s doivent remplir et signer le formulaire de choix de chambre lors de leur admission, afin de confirmer leur choix de chambre ainsi que les coûts qui y sont associés. Veuillez vérifier votre couverture d'assurance.

Les chambres mixtes

En raison de la demande d'admission élevée dans les hôpitaux de réadaptation et des exigences relatives à la prévention et au contrôle des infections, il pourrait être nécessaire d'héberger des hommes et des femmes dans la même chambre. Les membres de notre personnel sont

sensibles à cette situation et ils s'efforcent de protéger votre intimité, votre dignité et votre confort.

LA ROUTINE QUOTIDIENNE À L'HÔPITAL

Les soins de réadaptation : L'horaire des rendez-vous des soins de réadaptation est affiché près du poste de soins infirmiers et il doit être consulté quotidiennement puisque les heures de rendez-vous peuvent changer. Le matin, un(e) PAB vous avisera l'heure de votre rendez-vous en réadaptation, qui sera également indiqué sur le tableau blanc dans votre chambre.

Les soins peuvent comprendre des séances de réadaptation individuelles, des classes en groupe et des séances d'information. L'Équipe soignante vous avisera également de ce que vous pouvez faire seul pour vous entraîner, après les rendez-vous. L'Équipe soignante vous encouragera à vous entraîner le plus possible et à refaire seul les exercices effectués au cours de votre séance de soin. Refaire les exercices, dans la mesure où vous le pouvez, lorsque vous revenez à votre unité fait également partie de votre participation à votre réadaptation.

La fréquence des traitements peut aller jusqu'à cinq jours par semaine, en fonction de vos besoins et du programme au sein duquel vous êtes admis. Dans certaines circonstances, des membres de votre famille peuvent assister aux séances de réadaptation; assurez-vous de consulter votre thérapeute au préalable puisque l'espace est limité.

L'équipement et le matériel, comme une marchette, un fauteuil roulant (comportant un coussin) ou tout autre équipement requis disponible vous seront prêtés en fonction de vos besoins pendant votre hospitalisation. Cet équipement, ainsi que le matériel (oreillers, serviettes, pichets, urinoirs, etc.) doivent être laissés à l'Hôpital lorsque vous obtenez votre congé. Si vous avez besoin de ces articles après votre congé, les membres de l'Équipe vous aviseront de leurs recommandations avant votre départ.

Les repas : Notre service alimentaire apprête des repas et des goûters équilibrés. Les menus variés sont adaptés aux saisons.

Peu après votre arrivée, vous rencontrerez une technicienne en diététique pour l'aviser de vos préférences alimentaires, de votre régime alimentaire et de vos allergies.

Sur demande, un traiteur externe peut fournir des repas casher surgelés qui sont réchauffés dans la cuisine de l'Hôpital.

Vous pouvez prendre vos repas dans votre chambre, dans le salon de l'étage (le nombre de places est restreint) ou à la cafétéria. Vous pouvez aussi acheter des repas à la cafétéria entre 11 h 30 et 13 h 30.

Les douches : Les douches sont prévues régulièrement, deux fois par semaine, un calendrier est affiché sur le tableau d'information des patient(e)s dans les corridors de l'unité de soins.

L'entretien des vêtements : Une machine à laver et une sècheuse sont à votre disposition sur l'étage.

Les téléviseurs : Des téléviseurs sont à votre disposition dans le salon de chaque unité ainsi qu'à la cafétéria, au rez-de-chaussée.

Veillez NE PAS apporter vos propres électroménagers.

Le transport et l'accompagnement aux rendez-vous extérieurs : L'Hôpital organise et paie le transport aller et retour aux rendez-vous relatifs à votre réadaptation (p. ex., consultation avec votre chirurgien ou au Service de l'urgence). Nous vous encourageons fortement à demander à un membre de votre famille ou à un(e) ami(e) de vous accompagner lors de ces rendez-vous.

L'Hôpital ne paiera pas les frais de transport pour votre retour à domicile ou pour un transfert dans un établissement d'hébergement privé ni quand vous quittez l'Hôpital pour la journée ou quand vous allez à un rendez-vous non lié à vos soins de réadaptation (p. ex., le dentiste). Pour toute question à ce sujet, veuillez vous adresser à l'infirmier(ère)-chef(fe) adjoint(e).

Les services pastoraux et la spiritualité : Nous respectons vos convictions religieuses et vos valeurs spirituelles. Pour plus d'information, veuillez vous adresser à votre Équipe soignante.

Les autres services : Certains autres services sont fournis par des entreprises externes (p. ex., le coiffeur) moyennant des frais supplémentaires. Le(la) réceptionniste de l'Unité peut vous aider à fixer un rendez-vous.

Les pourboires : Nous vous demandons, ainsi qu'à votre famille, de ne pas offrir de pourboire ou de cadeau aux employé(e)s. Cependant, si vous souhaitez souligner le travail de l'un(e) des membres de notre personnel, nous vous suggérons de mentionner son nom dans une lettre envoyée au gestionnaire de l'Unité ou en faisant un don à la Fondation de l'Hôpital.

QUI PARTICIPE À VOTRE RÉADAPTATION?

Le médecin : votre médecin assurera votre suivi médical. Il ou elle vous orientera vers des soins spécialisés ou demandera une consultation, s'il y a lieu. Vous pourriez devoir aller à un hôpital prodiguant des soins aigus pour certains examens ou pour un rendez-vous de suivi. Le ou la médecin prescrira également vos médicaments quand le(la) pharmacien(ne) aura évalué l'information consignée sur les documents fournis par l'installation d'où vous arrivez.

L'infirmier(ère) : votre infirmier(ère) s'occupe de vos besoins en matière de soins de santé et veille à votre bien-être pendant toute la durée de votre séjour à l'Hôpital. Vous l'avez rencontré(e) lors de votre arrivée à l'Unité. Il ou elle évalue votre état de santé et coordonne les soins qui vous sont prodigués avec les autres membres de l'Équipe soignante. L'infirmier(ère) s'assure aussi que votre programme de réadaptation se poursuit au sein de l'Unité, et il ou elle peut agir comme lien auprès des ressources communautaires, comme les CLSC.

L'infirmier(ère) auxiliaire : l'infirmier(ère) auxiliaire vous prodigue des soins sous la supervision de votre médecin traitant, de l'infirmier(ère) ou d'autres membres de l'Équipe soignante.

Le ou la préposé(e) aux bénéficiaires (PAB) : le(la) PAB, aussi appelé aide-soignant(e), vous aide à effectuer vos activités quotidiennes, comme marcher, vous lever, manger, vous laver, vous habiller, faire votre toilette et utiliser les toilettes, selon vos besoins.

Le ou la nutritionniste : le ou la nutritionniste évalue votre état nutritionnel et établit un plan de soins nutritionnels qui vous aidera à atteindre un état de santé optimal.

Le(la)technicien(ne) en diététique : le(la) technicien(ne) en diététique collabore avec votre médecin et avec le(la) diététiste. Cette personne s'assure que votre alimentation n'est pas une source de problème.

Le(la) travailleur(euse) social(e) ou le(la) technicien(ne) en services sociaux (TSS) : le(la) travailleur(euse) social(e) ou le(la) TSS évalue vos besoins psychologiques et sociaux pouvant découler d'un accident ou d'une maladie.

L'ergothérapeute : l'ergothérapeute collabore avec vous pour accroître votre autonomie fonctionnelle pour exécuter vos activités quotidiennes, comme vous laver, vous habiller, utiliser les toilettes, cuisiner et exécuter d'autres tâches de la vie quotidienne. La fréquence et l'intensité des soins seront déterminées en fonction de vos besoins. Il est important de pratiquer les nouvelles compétences que vous avez acquises, comme marcher et utiliser les escaliers.

Le ou la physiothérapeute ou le ou la thérapeute en réadaptation physique : la physiothérapie vous aide à améliorer vos fonctions physiques. L'accent est mis sur la mobilité et sur l'aide à l'autonomie. S'il y a lieu, votre thérapeute formera votre personne proche aidante aux activités visant à aider à améliorer votre mobilité. La fréquence et l'intensité des soins seront déterminées en fonction de vos besoins. Il est important de pratiquer ce que vous effectuez pendant votre thérapie au sein de l'Unité de soins afin de favoriser une bonne progression de votre réadaptation.

Le(la) pharmacien(ne) : le(la) pharmacien(ne) évalue vos médicaments et s'assure qu'ils sont pertinents pour votre état de santé. S'il y a lieu, il(elle) fait un suivi auprès du médecin et des infirmier(ère)s, et garde un dossier clinique informatisé détaillé de votre profil

pharmaceutique, y compris de vos allergies aux médicaments. Le(la) pharmacien(ne) est également disponible pour vous fournir de l'information et répondre à vos questions au sujet de vos médicaments.

N'oubliez pas que VOUS êtes un membre actif et important de l'Équipe.

La participation des membres de votre famille et de vos ami(e)s peut être très bénéfique à votre réadaptation. Si vous le permettez, nous communiquerons avec l'**une** de ces personnes pour leur faire part de vos besoins particuliers et de votre état de santé.

Lors de votre arrivée, nous vous demanderons de désigner **une** personne avec qui les membres de l'Équipe soignante pourront communiquer. Cette personne désignée pourra faire les suivis et informer vos autres proches.

SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

Nous nous engageons, envers nos patient(e)s, les membres des familles, les visiteurs et les membres de notre personnel, à promouvoir des services sécuritaires et à prodiguer des soins adéquats.

La sécurité nous incombe à tous.

Les urgences : en cas d'urgence personnelle, utilisez la sonnette d'appel dans votre chambre ou dans la salle de toilette. En cas d'urgence générale, restez calme et attendez de recevoir des directives des employé(e)s de l'Hôpital qui ont reçu une formation à cette fin.

L'identification : vérifiez si l'information indiquée sur votre bracelet d'hôpital est exacte. Assurez-vous que le personnel vérifie votre identité avant de vous donner un médicament ou de vous prodiguer un soin.

Tous les employé(e)s doivent porter un insigne d'identité comportant leur nom et leur titre. Vous avez le droit de savoir qui vous prodigue des soins, en tout temps. Si vous doutez de l'identité de la personne qui vous prodigue des soins, demandez-lui de vous montrer son insigne d'identité.

Les médicaments : veuillez aviser votre infirmier(ère) ou votre médecin de tous les médicaments que vous prenez régulièrement (y compris les médicaments en vente libre et les médicaments homéopathiques). Nous nous assurerons que ces produits sont compatibles avec vos médicaments sur ordonnance. Votre infirmier(ère) révisera avec vous les médicaments que vous prenez, et vous aidera à déterminer si l'un d'eux pourrait présenter un risque.

Nous vous fournirons l'information relative à tout nouveau médicament et vous aviserons de tout changement apporté à ceux que vous prenez.

N'hésitez pas à poser des questions si l'aspect d'un médicament vous semble différent de ce que vous prenez habituellement.

Signalez à l'infirmier(ère) ou au médecin toute allergie ou réaction indésirable précédente à un médicament ou qui se produit pendant votre séjour à l'Hôpital, particulièrement si ces symptômes se manifestent après la prise d'un nouveau médicament.

Les chutes : respectez les recommandations de sécurité formulées par votre Équipe soignante. Utilisez les marchettes et les fauteuils roulants conformément aux directives. Veillez à bloquer les deux freins de votre fauteuil roulant avant de vous lever. En cas d'incertitude, consultez un membre de votre Équipe. Nous sommes là pour vous aider. Assurez-vous d'utiliser la sonnette pour obtenir de l'aide lorsque vous vous levez de votre lit ou de votre fauteuil roulant. Notre personnel est spécialement formé pour déplacer les patient(e)s en toute sécurité.

Pour la sécurité de tous, il est préférable que les membres de la famille consultent notre personnel avant de tenter d'aider eux-mêmes les patient(e)s.

Prévoyez beaucoup de temps pour aller à la toilette afin d'éviter de glisser et de tomber, ce qui pourrait se produire si vous vous hâtez.

Soyez attentif(ive) à votre environnement. Un plancher mouillé ou un obstacle peut vous faire glisser ou causer une chute. Portez des chaussures bien ajustées et comportant une semelle antidérapante.

Veuillez signaler toute chute ou presque chute à votre Équipe soignante.

Fumer : il est interdit de fumer partout dans l'Hôpital et à moins de 9 mètres (30 pi) de toute entrée de l'édifice. Les fumeur(euse)s sont encouragé(e)s à se rendre à la zone désignée à cette fin sur le terrain.

Les personnes qui fument dans l'Hôpital ou dans les zones interdites à l'extérieur de l'édifice commettent une infraction, et sont passibles d'une amende en vertu de la Loi sur le tabac.

Si vous souhaitez cesser de fumer, parlez-en à votre médecin et votre infirmier(ère).

PRÉOCCUPATIONS ET INSATISFACTIONS

Si vous n'êtes pas satisfait(e) : il est important que vous nous avisiez si vous n'êtes pas satisfait(e) de l'un des aspects de vos soins. À cette fin, nous vous suggérons ce qui suit :

- Adressez-vous d'abord à l'un des membres de votre Équipe soignante, qui s'efforcera de rectifier la situation ou de résoudre le problème. Selon le cas, cette personne pourrait vous orienter vers la personne compétente, soit l'infirmier(ère)-chef(fe) de l'Unité ou la personne responsable du programme concerné.
- S'il y a lieu, vous pouvez vous adresser à l'un(e) des membres du Comité des usagers (voir ci-dessous).
- Si le problème persiste, vous pouvez communiquer avec le Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité du service du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, au 514-340-8222 poste 24222 ou à ombudsman.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca

Pour plus d'information à ce sujet, veuillez consulter les affiches et les dépliants disponibles au sein de votre Unité. Vous pouvez également téléphoner à Service Québec, au numéro sans frais 1-877-644-4545 ou aller à la page : <http://sante.gouv.qc.ca/en/systeme-sante-en-bref/plaintes/>.

Pour toute question complémentaire, n'hésitez pas à vous adresser à votre Équipe soignante.

LE COMITÉ DES USAGERS, PORTE-PAROLE DE VOS BESOINS

Chaque installation de soins de santé au Québec comporte un comité des usagers qui agit comme porte-parole de vos besoins et préoccupations auprès de l'administration. À l'Hôpital Catherine-Booth, le Comité des usagers de Cavendish a le mandat de vous représenter.

Notre rôle :

Dans un esprit de collaboration, le Comité met en place des initiatives qui visent à :

- vous renseigner sur vos droits et vos obligations;
- vous aider et vous soutenir ainsi que vos proches pour résoudre un problème si vous n'êtes pas satisfait(e);
- défendre vos droits et vos intérêts de même que ceux de l'ensemble des usagers de l'Hôpital;
- évaluer votre niveau de satisfaction à l'égard des soins et des services reçus;
- promouvoir l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

À votre écoute!

Avez-vous des questions ou des préoccupations concernant les soins ou les services reçus à l'Hôpital? Nous pouvons vous aider à les résoudre. N'hésitez pas à communiquer avec nous. Nos services sont confidentiels.

Joignez-vous au comité!

Le Comité des usagers est composé de personnes bénévoles qui ont à cœur le bien-être des patient(e)s en réadaptation. Que vous soyez un(e) patient(e), une personne proche aidante, un membre de la famille ou un de la communauté, il y a une place pour vous au sein du Comité. Nous sommes toujours à la recherche de nouveaux membres.

Communiquez avec nous

Comité des usagers de Cavendish

Tél. : 514-484-7878, poste 61728

Courriel : userscommittee.cavendish@ssss.gouv.qc.ca

LES DONNS

LA FONDATION JULIUS RICHARDSON

La mission de la Fondation CSSS Cavendish est de recueillir des fonds pour toutes les anciennes installations du CSSS Cavendish, y compris l'Hôpital Catherine-Booth.

Pour faire un don à l'Hôpital Catherine-Booth, il est possible de faire un don en ligne à la Fondation Julius Richardson inc. par le biais de CanaDon à

<https://www.canadahelps.org/en/charities/julius-richardson-foundation-inc/>

Il sera important d'y noter que votre don vise l'Équipe clinique de l'Hôpital Catherine Booth.

Il est aussi possible de faire votre don par chèque. Veuillez faire parvenir votre chèque à l'ordre de la Fondation Julius Richardson, en indiquant au bas du chèque qu'il s'agit d'un don visant l'Équipe clinique de l'Hôpital Catherine-Booth.

Veuillez envoyer votre chèque à :

La Fondation Julius Richardson inc.

a/s d'Oaklins Canada, bureau 200

418, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec), H2L 1J6