

# BIENVENUE à L'HÔPITAL de MONTRÉAL pour ENFANTS



Ce guide est destiné à vous faire mieux connaître l'hôpital et ses services.



**L'Hôpital de Montréal pour enfants  
The Montreal Children's Hospital**

**Centre universitaire de santé McGill  
McGill University Health Centre**

# BIENVENUE

à L'Hôpital de Montréal  
pour enfants du Centre  
universitaire de santé McGill

Être malade et devoir séjourner dans un hôpital peut être terrifiant pour un enfant, tout comme cela peut l'être pour le parent. Afin de faciliter la préparation pour vous et votre enfant, L'Hôpital de Montréal pour enfants a conçu ce guide qui renferme une foule de renseignements utiles sur l'hôpital et ses services et vous permet de mieux comprendre le fonctionnement de l'hôpital.

**L'Hôpital de Montréal pour enfants**  
du Centre universitaire de santé McGill  
2300, rue Tupper  
Montréal (Québec) H3H 1P3  
**514-412-4400**  
[www.hopitalpourenfants.com](http://www.hopitalpourenfants.com)



# T A B L E D E S M A T I È R E S

## Le séjour de votre enfant

Comment préparer votre enfant à son séjour à l'hôpital.....	7
Quoi apporter	
Faire la valise de votre enfant.....	8
Renseignements dont l'hôpital a besoin.....	9

## L'arrivée à l'hôpital

Jour de l'admission.....	10
Chirurgie d'un jour.....	10
Unité de soins de courte durée.....	11
Chambres.....	11
Alimentation.....	11
Visites.....	12
Demeurer auprès de votre enfant	
Parents.....	12
Autres visiteurs.....	12
Prévention des infections.....	13
Équipe soignante de votre enfant	
Personnel infirmier.....	14
Médecins et chirurgiens.....	14
Autres professionnels de la santé.....	14
Renseignements sur l'état de santé de votre enfant.....	15
Services aux patients et familles	
Assistance et plaintes.....	15
Bibliothèque pour les familles.....	16
Conseil aviseur de la famille.....	17
Droits et responsabilités des patients.....	17
Respect mutuel.....	17
Interprètes.....	17
Soutien spirituel.....	17
Services éducatifs et scolaires.....	18



## Services

Boutique de cadeaux.....	18
Cafés.....	18
Cafétéria.....	19
Distributrices.....	19
Guichet automatique.....	19
Internet.....	19
Journaux.....	19
Objets trouvés.....	19
Services à proximité de l'hôpital.....	19
Téléphones.....	20
Téléviseurs.....	20
Frais d'hospitalisation.....	20
Frais d'ambulance.....	21
Autres frais.....	21

## Pour la sécurité de votre enfant

Ballons.....	21
Codes d'urgence.....	21
Sécurité dans les chambres.....	21
Surveillance.....	22
Tabagisme.....	22

## Congé de l'hôpital et suivi des soins

Congé.....	22
Urgence.....	23
Module de soins alternatifs/ Hôpital de jour.....	23
Consultations en clinique.....	23
Services de soins ambulatoires intensifs.....	24

## L'Hôpital de Montréal pour enfants

Doyen des hôpitaux pédiatriques du Québec.....	24
L'HME aujourd'hui.....	25
L'HME : Des faits.....	25
Centre universitaire de santé McGill.....	26
Recherche.....	26
Enseignement.....	27
Projet de redéploiement du CUSM.....	27
Fondation de L'Hôpital de Montréal pour enfants.....	28
Service des bénévoles de L'HME.....	28
Membres auxiliaires de L'HME.....	29

## Renseignements pratiques

Pour aller à l'hôpital.....	29
Autobus et métro.....	29
Taxi.....	30
Stationnement.....	30

## Numéros de téléphone et de salle importants..... 31

## L'HÔPITAL DE MONTRÉAL POUR ENFANTS du Centre universitaire de santé McGill

2300, rue Tupper

Montréal (Québec) H3H 1P3

514-412-4400

[www.hopitalpourenfants.com](http://www.hopitalpourenfants.com)

### Le site Web de L'HME : l'information au bout des doigts

Notre site Web bilingue ([www.hopitalpourenfants.com](http://www.hopitalpourenfants.com)) fourmille de renseignements utiles, incluant une liste des départements et services de l'hôpital, les numéros de salle et de téléphone des médecins, un répertoire du personnel et une carte interactive de l'hôpital. Le site est aussi axé sur la santé des enfants, et on y trouve des articles sur des sujets allant de la nutrition aux maladies chroniques. Vous pouvez aussi vous abonner à notre bulletin électronique *L'enfant avant tout*.

La publication de ce guide a été rendue possible grâce à :

LA FONDATION DE L'HÔPITAL  
DE MONTRÉAL POUR ENFANTS



THE MONTREAL CHILDREN'S  
HOSPITAL FOUNDATION

## Comment préparer votre enfant à son séjour à l'hôpital

### Que dire à votre enfant

Vous pouvez demander à l'infirmière de votre enfant ou à un psychoéducateur de vous aider à préparer votre enfant en vue de l'intervention qui l'attend. Écoutez bien votre enfant et soyez attentif aux signaux qu'il vous lance quant à son besoin de préparation. Si votre enfant doit être conscient durant l'intervention, il est sage de bien le préparer. C'est important de lui dire ce qu'il ressentira (verra, entendra, sentira, goûtera) avant, pendant et après l'intervention. Par exemple, décrivez-lui la salle d'opération et dites-lui où vous serez durant l'intervention. Cela aidera votre enfant à se sentir moins vulnérable.

Le meilleur moment de préparer votre enfant à une intervention dépend de son âge. Par ailleurs, vous ne pouvez pas accompagner votre enfant dans la salle d'opération, mais votre présence est souvent souhaitable lors d'autres interventions.

Le site Web de L'HME vous propose des conseils en fonction de l'âge de l'enfant pour le préparer à son séjour à l'hôpital :

[www.hopitalpourenfants.com/fr/patients/dire.aspx](http://www.hopitalpourenfants.com/fr/patients/dire.aspx)

### Aidez-nous à améliorer ce guide

Si vous ne trouvez pas réponse à toutes vos questions dans ce guide, veuillez nous en informer. Nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions et d'inclure les renseignements manquants dans notre prochaine édition. Veuillez nous faire parvenir vos commentaires par courriel à [info@thechildren.com](mailto:info@thechildren.com)

## Quoi apporter à l'hôpital

### ◆ Faire la valise de votre enfant

Les enfants ne sont pas obligés de porter une jaquette d'hôpital pendant leur séjour à l'hôpital, sauf quand c'est nécessaire pour un test ou un traitement. N'hésitez donc pas à apporter les vêtements préférés de votre enfant. Il sera ainsi beaucoup plus à l'aise. Nous vous prions toutefois d'identifier le nom de votre enfant tous les articles que vous apportez.

### Glissez les articles suivants dans la valise de votre enfant :

- pyjamas
- pantoufles
- pantalons ou survêtements de jogging
- chemises, chandails
- sous-vêtements
- souliers
- robe de chambre
- oreiller et taie d'oreiller préférée
- petit ventilateur (au besoin)

### Et n'oubliez pas ses articles de toilette :

- dentifrice
- brosse à dents
- soie dentaire
- shampooing et conditionneur
- savon
- brosse ou peigne
- lingettes pour bébé
- couches (s'il y a lieu)

Vous pouvez aussi apporter le livre, le jouet ou le toutou préféré de votre enfant et une photo de famille pour aider votre enfant à se sentir un peu comme à la maison. Mais n'apportez pas d'objets de valeur, comme des bijoux.

Votre enfant sera peut-être content de recevoir des cartes de ses parents et amis. Demandez-leur de les adresser à l'unité où votre enfant est hospitalisé (étage et numéro de chambre).

Il incombe aux parents de laver les vêtements de leur enfant. Il n'y a pas de laveuse à l'hôpital.

### ◆ De quels renseignements l'hôpital a-t-il besoin?

Assurez-vous d'apporter la carte rouge de L'Hôpital de Montréal pour enfants et la carte d'assurance-maladie de l'enfant ainsi que les renseignements concernant votre régime d'assurance-maladie, s'il y a lieu. Vous devez aussi apporter le carnet de vaccination de votre enfant et tous les renseignements d'ordre médical que son médecin aurait pu vous fournir. Veuillez également remettre à l'infirmière de votre enfant tous les médicaments qu'il prend, s'il y a lieu.

Votre infirmière aura aussi besoin du nom, de l'adresse et des numéros de téléphone et de télécopieur du médecin de votre enfant. L'hôpital pourra ainsi mieux le tenir informé de l'état de santé de votre enfant.



## À votre arrivée à l'hôpital

Le jour de l'admission de votre enfant, vous devez vous présenter au bureau d'accueil, situé au premier étage près de l'entrée principale. Vous serez invité à signer différents formulaires, notamment les formulaires de consentement pour les traitements et les tests prévus. On vous demandera aussi l'autorisation de fournir certains renseignements aux médecins, hôpitaux ou cliniques qui ont dirigé votre enfant à L'Hôpital de Montréal pour enfants. Veuillez apporter la carte rouge de L'Hôpital de Montréal pour enfants, la carte d'assurance-maladie et le carnet de vaccination de l'enfant, si possible.

Durant le processus d'admission, on placera un bracelet d'identité au poignet ou à la cheville de votre enfant. Une fois les formalités d'admission terminées, vous pourrez conduire votre enfant à son unité de soins. Vous y rencontrerez alors son infirmière et les autres membres de l'équipe soignante.

L'infirmière vous interrogera sur les habitudes de votre enfant au quotidien, sa toilette, ses repas et sa santé. Elle procédera à un examen physique et vous informera de l'emploi du temps à l'unité de soins. Vous rencontrerez aussi le médecin qui vous interrogera plus en détail et examinera votre enfant. Si votre enfant souffre d'allergies, il est important de le dire au médecin ou à l'infirmière.

Si vous avez des questions de quelque nature que ce soit, n'hésitez pas à les poser à l'infirmière ou au médecin. Vous trouverez des pages vierges à la fin de ce guide où vous pouvez inscrire vos questions.

### ◆ Chirurgie d'un jour

Si votre enfant doit subir une chirurgie d'un jour, vous devez vous enregistrer au bureau des inscriptions, local B-160.

Votre enfant doit cesser de manger et de boire **au moins 12 heures avant une intervention**. Vous recevrez des renseignements à cet effet avant la chirurgie. Durant

l'intervention chirurgicale de votre enfant, vous pouvez rester dans la salle d'attente. Une infirmière vous informera quand l'intervention sera terminée et que votre enfant sera en salle de réveil, où vous pourrez le rejoindre et demeurer auprès de lui.

**Après une chirurgie d'un jour**, vous pouvez quitter l'hôpital dès que le médecin vous en donne l'autorisation.

### ◆ Unité de soins de courte durée

Si vous conduisez votre enfant à l'hôpital en raison d'une urgence, il pourrait être hospitalisé à l'unité de soins de courte durée, située près de l'urgence. Cette unité est réservée aux enfants qui doivent être hospitalisés **pendant moins de 36 heures**. Le personnel de l'hôpital vous demandera de rester avec votre enfant à l'unité de soins de courte durée pour pouvoir le ramener à la maison dès que le médecin vous y autorisera.

### ◆ Chambres

Les enfants sont hospitalisés dans une unité en fonction des soins qu'ils doivent recevoir. Les chambres individuelles sont réservées aux enfants qui en ont besoin en raison de leur état de santé. Durant le séjour de votre enfant, il est donc possible qu'on vous demande de changer de chambre.

### ◆ Alimentation et repas

**Remarque : Il est très important que vous respectiez les directives concernant ce que votre enfant peut manger et boire.** Cela est particulièrement vrai si votre enfant est sur le point de subir une intervention chirurgicale ou vient d'en subir une. Si vous avez des doutes sur ce que votre enfant peut manger ou boire, demandez conseil à l'infirmière.

Durant son séjour à l'hôpital, votre enfant aura droit à trois repas par jour. Si votre enfant n'a pas été en mesure de manger à l'heure prévue pour les repas, vous pouvez demander à un membre de l'équipe soignante de lui commander un repas. Si l'infirmière le permet, vous pouvez aussi apporter votre propre nourriture de la maison pour votre enfant. Il y a des réfrigérateurs pour les patients sur les unités.

Si vous préférez, et si votre enfant y est autorisé, vous pouvez acheter un repas ou des aliments à la cafétéria, aux cafés ou dans les distributrices de l'hôpital (voir pages 18 et 19 pour leur emplacement).



## VISITES

Les heures de visites sont les suivantes :  
**Tous les jours de 14 h 30 à 20 h**

## Demeurer auprès de votre enfant

### ◆ Parents

Les parents peuvent prendre part aux soins de leur enfant **en tout temps** à moins que le médecin ou l'infirmière juge approprié de limiter les visites.

Comme l'espace est restreint dans les chambres, **un seul** parent est autorisé à passer la nuit avec l'enfant. L'hôpital vous fournira un fauteuil-lit, que nous vous demandons de laisser à l'endroit suggéré par l'infirmière, afin que le personnel puisse se rendre sans problème au chevet de tous les patients. Les fauteuils-lits doivent être repliés en position assise durant la journée.

Si vous vous présentez à l'hôpital passé 20 heures, il est possible que le personnel de la sécurité vous demande de vous identifier. Cette mesure a pour but d'assurer la sécurité de tous les enfants en veillant à ce que seuls le personnel, les patients et les parents soient admis dans l'hôpital durant la nuit.

Les familles qui habitent à l'extérieur de la ville peuvent s'adresser au personnel des Services sociaux pour obtenir des renseignements sur les hôtels près de l'hôpital. Pour les joindre, composez le **514-412-4400, poste 24455**.

### ◆ Autres visiteurs

Nous demandons de limiter à deux le nombre de personnes présentes en même temps au chevet de l'enfant. Les enfants de 14 ans et moins accompagnés d'un parent peuvent rendre visite à un patient, sauf si ce dernier est hospitalisé à l'unité de soins intensifs.

## Aidez-nous à prévenir les infections

Les enfants malades sont plus fragiles et courent donc plus de risques de contracter une infection comme la grippe ou le rhume. C'est pourquoi nous redoublons de prudence pour protéger nos patients.

Les parents et amis doivent **éviter** de se présenter à l'hôpital s'ils ont un rhume, de la fièvre, une diarrhée, une éruption cutanée ou toute autre infection, ou s'ils ont été en contact avec des personnes souffrant d'une maladie contagieuse comme la varicelle ou la rougeole. Si vous ou un membre de votre famille ne vous sentez pas bien, attendez d'être complètement rétabli avant de venir à l'hôpital.

### Comment se propagent les infections

De nombreuses infections comme le rhume et la grippe sont contagieuses. Les jeunes enfants les contractent facilement et les propagent tout aussi facilement à d'autres enfants, parce qu'ils ont l'habitude de mettre leurs doigts et d'autres objets dans leur bouche. Par conséquent, les parents et les membres du personnel hospitalier qui prennent soin des enfants sont plus exposés aux infections, qu'ils peuvent propager à leur tour.

### Se laver les mains

Nous entrons en contact avec la plupart des germes par nos mains, que nous portons ensuite à notre nez, notre bouche et nos yeux. Les virus qui causent les rhumes et d'autres infections peuvent survivre plusieurs heures sur des tissus et des objets comme les jouets, les poignées, les robinets et les téléphones. C'est ainsi que les germes se propagent d'une personne à l'autre. La façon idéale, la plus simple et la moins coûteuse de réduire la propagation des germes est de **vous laver les mains**. Vous devriez vous laver les mains avant et après avoir mouché le nez de votre enfant, touché ses yeux ou sa bouche, changé sa couche, l'avoir conduit aux toilettes ou l'avoir nourri. Vous devez aussi vous assurer que votre enfant en fasse autant. Si vous avez un rhume, lavez-vous les mains après vous être mouché et après avoir toussé dans un papier-mouchoir; et n'oubliez pas de vous laver les mains après avoir jeté les papiers-mouchoirs usagés. Apprenez à vos enfants plus vieux à ne pas mettre leurs doigts dans leur nez, leurs yeux ou leur bouche. Et apprenez-leur aussi à se moucher avec un papier-mouchoir, plutôt qu'avec leurs doigts. Les gels hydro-alcooliques sans eau ni rinçage sont aussi très utiles pour tuer les germes et freiner la propagation des infections.

Il est possible que les membres du personnel hospitalier portent des gants, des masques ou des lunettes de protection pour prendre soin de votre enfant; cela aide à réduire la transmission des infections des enfants au personnel ou du personnel aux enfants. N'hésitez pas à demander aux membres du personnel s'ils ont lavé leurs mains avant de s'occuper de votre enfant. Vous pouvez visionner un court film vidéo sur la bonne façon de se laver les mains sur le site internet de L'HME au [www.hopitalpourenfants.com](http://www.hopitalpourenfants.com).

## L'équipe soignante de votre enfant

Comme L'Hôpital de Montréal pour enfants est un établissement d'enseignement, le groupe de personnes qui prennent soin de votre enfant (équipe soignante) inclut des infirmières en formation, des étudiants en médecine et des résidents.

Il y a des pages vierges à la fin de ce guide; utilisez-les pour y inscrire le nom des membres de l'équipe soignante de votre enfant.

### ◆ Personnel infirmier

Sur chaque unité de soins aux patients, il y a une infirmière-chef qui travaille avec une équipe d'infirmières pédiatriques. Ce sont elles qui sont responsables d'appliquer le plan de traitement de votre enfant et d'évaluer comment il y réagit. Ce sont aussi ces infirmières qui informeront les autres membres de l'équipe de tout changement dans l'état de santé de votre enfant. Enfin, vous pouvez aussi rencontrer des infirmières stagiaires qui travaillent sous la supervision de professeurs de cégep ou d'université.

### ◆ Médecins et chirurgiens

Le médecin titulaire est responsable des soins de votre enfant. À tout moment, il peut faire appel à d'autres spécialistes de l'hôpital pour soigner votre enfant. Si ce dernier a déjà un pédiatre ou un médecin de famille, veuillez en informer l'équipe médicale afin qu'elle puisse lui transmettre l'information pertinente en matière de santé et de continuité des soins.

### ◆ Autres membres de l'équipe soignante

- Préposés aux patients
- Physiothérapeutes et ergothérapeutes
- Techniciens (qui prennent les radiographies ou s'occupent de l'équipement médical)
- Nutritionnistes
- Spécialistes de l'enfance
- Professeurs (pour les enfants hospitalisés pour de longues périodes)
- Professionnels des services sociaux

Le personnel de l'hôpital et les bénévoles doivent porter une carte d'identité en tout temps. Si vous ne savez pas qui aborde votre enfant, n'hésitez pas à le demander. Vous avez le droit de demander à tout employé de s'identifier et de vous montrer sa carte.

## Renseignements sur la santé de votre enfant

L'infirmière de votre enfant se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions ou de faire le nécessaire pour que vous puissiez rencontrer le médecin. Si vous ne comprenez pas quelque chose, n'hésitez pas à poser des questions. Il est important que vous compreniez parfaitement les traitements de votre enfant et l'évolution de son état de santé.

Pour des questions de confidentialité, les renseignements concernant l'état de santé de votre enfant ne seront transmis qu'aux professionnels qui le traitent et à ses parents ou tuteurs légaux. Aucun renseignement sur l'état de santé de votre enfant ne sera fourni aux amis et autres membres de la famille. Nous vous prions de demander à vos parents et amis de vous appeler pour en savoir plus sur la santé de votre enfant.

Nous vous prions également de ne pas demander de renseignements sur l'état de santé des autres patients puisque ces renseignements sont confidentiels.

## Services pour les patients et leur famille

### ◆ Assistance et plaintes

Si vous avez des questions sur les soins prodigués et les services offerts à votre enfant ou si vous avez des suggestions pour améliorer la qualité des soins à l'hôpital, veuillez en discuter avec un membre de l'équipe soignante de votre enfant.

Si vous avez de la difficulté à expliquer ce qui vous trouble, ou si vous avez l'impression qu'on n'en fait pas assez pour répondre à vos questions ou



vos objections, vous pouvez communiquer avec le commissaire à la qualité des services (ombudsman). Ce dernier pourra vous aider et vous fournir des conseils sur les pratiques et procédures ayant cours à l'hôpital. Vous pouvez joindre le commissaire à la qualité des services au [514-412-4400](tel:514-412-4400), poste 22223.

#### ◆ **Bibliothèque pour les familles (salle C-542)**

La Bibliothèque pour les familles fourmille de renseignements sur les problèmes de santé des enfants, le contrôle de la douleur et l'art d'être parent. On peut aussi y emprunter des jouets, des livres et des jeux en plus d'avoir accès à un ordinateur avec accès Internet.

La bibliothécaire est à votre disposition du mardi au jeudi pour vous aider à trouver les bonnes ressources, répondre à vos questions sur les problèmes de santé des enfants, vous guider dans vos recherches dans Internet, trouver des ressources en ligne et vous informer sur les groupes de soutien.

La bibliothèque met également à la disposition des familles qui passent beaucoup de temps à l'hôpital un poste de travail avec un téléphone et un ordinateur avec accès Internet.

#### Rien de plus simple que d'utiliser les services de la bibliothèque :

- Passez en personne durant les heures d'ouverture;
- Visitez le site Web de la bibliothèque au [www.hmebibliofamille.ca](http://www.hmebibliofamille.ca) pour obtenir une liste complète des ressources de la bibliothèque, pour réserver des livres ou pour demander des renseignements en ligne.

#### Heures d'ouverture :

- Lundi et jeudi de 8 h 30 à 20 h
- Mardi, mercredi et vendredi de 8 h 30 à 16 h
- Samedi de 10 h à 16 h

Emplacement : local C-542

Téléphone : 514-412-4400, poste 22383

#### ◆ **Conseil aviseur de la famille (comité des patients et des parents)**

Le Conseil aviseur de la famille regroupe des parents dont l'objectif est d'informer les enfants et les familles sur les services qui leur sont offerts. Le conseil établit des voies de communication entre les familles et le personnel, et représente les parents au sein de certains comités de l'hôpital. Pour de plus amples renseignements, appelez au [514-412-4400](tel:514-412-4400), poste 28737, ou envoyez un courriel à [fcf\\_faf@muhc.mcgill.ca](mailto:fcf_faf@muhc.mcgill.ca).

#### ◆ **Droits et responsabilités des patients**

Tous les patients de L'Hôpital de Montréal pour enfants ont le droit de s'attendre à des soins et à des traitements de qualité. Les droits des patients et leurs responsabilités sont décrits dans le code d'éthique que vous pouvez consulter dans Internet au :

[www.hopitalpourenfants.com/fr/propos/ethique.aspx](http://www.hopitalpourenfants.com/fr/propos/ethique.aspx).

#### ◆ **Respect mutuel : un droit fondamental**

Toutes les personnes doivent être traitées avec égard, dans le respect de leur dignité et de leur intégrité physique et psychologique.

Aucune forme de harcèlement ou de violence ne sera tolérée à L'Hôpital de Montréal pour enfants.

#### ◆ **Interprètes**

Si vous ne parlez ni le français ni l'anglais, ou si votre compréhension de ces langues est limitée, vous pouvez demander les services d'un interprète du programme de multiculturalisme. Si vous avez besoin d'un interprète, veuillez demander à votre équipe de soin de prendre les mesures nécessaires avant votre rendez-vous.

#### ◆ **Soutien spirituel**

Il peut être très éprouvant et stressant de faire face à la maladie et à l'hospitalisation d'un enfant. Le service de soutien spirituel est là pour apporter aide et réconfort aux familles qui ont du mal à affronter la maladie de leur enfant. Un membre de l'équipe soignante de votre enfant peut prendre rendez-vous pour vous avec l'équipe de soutien spirituel. Il y a aussi une chapelle paisible au sous-sol (salle C-B34) ouverte en tout temps.

### ◆ Services éducatifs et scolaires

Les spécialistes de l'enfance de L'HME favorisent le développement et le bien-être psychologique des patients par le biais du jeu, de l'éducation et de l'expression. Voici quelques approches préconisées pour aider les familles de L'HME :

- Soutien émotionnel pour les enfants et familles
- Explication, préparation et soutien en vue d'une intervention médicale
- Activités pour les patients alités
- Stimulation du développement des enfants
- Activités de groupes
- Organisation d'activités sur la terrasse de l'hôpital durant l'été

Des enseignants spécialisés des niveaux primaire et secondaire sont aussi présents pour aider les enfants hospitalisés à poursuivre leur travail scolaire. Les Services éducatifs et scolaires, ce sont aussi la Bibliothèque pour les familles (voir ci-dessus), le programme de zoothérapie et le soutien de Docteur Clown, un organisme de clowns-thérapeutes qui travaille en étroite collaboration avec le personnel de l'hôpital.

## Services

### ◆ Boutique de cadeaux

La boutique, gérée par les membres auxiliaires, est située au 2<sup>e</sup> étage de l'aile B. On y vend des cadeaux, des cartes, des magazines et des jouets. Le produit net des ventes est versé à l'hôpital pour parer aux besoins des patients.

**Heures d'ouverture :** Lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h

### ◆ Café

Le café est situé au 2<sup>e</sup> étage de l'aile B. On y sert des sandwiches, de la soupe, des casse-croûte et d'autres repas légers.

**Heures d'ouverture :** Lundi au vendredi de 7 h à 16 h

### ◆ Café Vienne

Le Café Vienne est situé au rez-de-chaussée près de l'entrée principale de l'hôpital.

**Heures d'ouverture :** Tous les jours

### ◆ Cafétéria

La cafétéria est située au 3<sup>e</sup> étage de l'aile C. On y vend des repas chauds et froids ainsi que des casse-croûte. Veuillez noter que le déjeuner n'est pas offert la fin de semaine.

**Heures d'ouverture :**

Lundi au vendredi de 6 h 30 à 13 h 45 et de 14 h 45 à 18 h 15  
Samedi et dimanche de 11 h 45 à 14 h et de 16 h à 18 h 15

### ◆ Distributrices

Des distributrices offrant boissons, sandwiches, yogourts, bonbons et autres collations sont situées au rez-de-chaussée près de l'Urgence et au 3<sup>e</sup> étage de l'aile C à la cafétéria. Ces appareils acceptent les pièces de monnaie (billets dans certains cas), et la plupart rendent la monnaie.

### ◆ Guichet bancaire

Un guichet automatique est situé près de l'entrée principale, rue Tupper.

### ◆ Internet

Il y a des postes Internet au 2<sup>e</sup> étage de l'aile B dans la section clinique. De plus, la Bibliothèque pour les familles met à la disposition des familles qui passent beaucoup de temps à l'hôpital un poste de travail informatique.

### ◆ Journaux

Vous trouverez des journaux (*The Gazette*, La Presse et Le Journal de Montréal) à l'extérieur de l'entrée principale dans des distributeurs automatiques.

### ◆ Objets trouvés

Le bureau de la sécurité gère le service des objets trouvés. Si vous avez perdu un bien personnel, veuillez en parler à votre infirmière qui communiquera avec la sécurité pour vous. Nous vous conseillons de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital. Vous pouvez joindre la sécurité au **514-412-4400, poste 28282.**

### ◆ Services et magasins à distance de marche

Il y a plusieurs commerces, dont Zellers, Pharmaprix et IGA, à la Place Alexis-Nihon située au coin des rues Atwater et Ste-Catherine, en face du Forum Pepsi. Vous

trouvez aussi plusieurs restaurants avec service aux tables ou pour emporter à la Place Alexis Nihon et sur la rue Ste-Catherine.

#### ◆ Téléphones

Les téléphones cellulaires doivent être éteints à l'intérieur de l'hôpital. Des téléphones sont à la disposition des patients et des familles sur les unités de soins; la réceptionniste de l'unité vous indiquera leur emplacement. Toutefois, comme il n'y a qu'un seul téléphone par unité, nous vous invitons à être bref par respect pour les autres.

Il y a aussi des téléphones publics dans l'entrée principale, près de certains ascenseurs ainsi que dans la salle d'attente 2B.

- Entrée principale, rue Tupper
- Rez-de-chaussée, aile A (près des ascenseurs)
- Rez-de-chaussée, aile D (dans la salle d'attente du Centre de la vue)
- 2<sup>e</sup> étage, aile B (près du local B-240)
- 3<sup>e</sup> étage, aile C (près de la salle d'attente C-337)
- 5<sup>e</sup> étage, aile C (près des ascenseurs)
- 6<sup>e</sup> étage, aile C (près des ascenseurs)
- 7<sup>e</sup> étage, aile C (près des ascenseurs)
- 8<sup>e</sup> étage, aile C (près des ascenseurs)
- 9<sup>e</sup> étage, aile C (près des ascenseurs)

#### ◆ Téléviseurs

Il y a un téléviseur avec câble gratuit près de chaque lit et un nombre limité de téléviseurs avec jeux, DVD et magnétoscope sur chaque unité de soins. Pour des raisons de sécurité, veuillez ne pas apporter votre propre téléviseur, lecteur DVD ou console de jeu à l'hôpital. Pour réserver un téléviseur spécial, informez-vous à la réceptionniste de l'unité.

#### ◆ Frais d'hospitalisation

Pour les résidents du Québec qui possèdent une carte d'assurance-maladie valide, les frais d'hospitalisation et la plupart des services offerts en consultation externe sont entièrement couverts.

#### ◆ Frais d'ambulance

Si vous appelez une ambulance pour conduire votre enfant à l'hôpital, vous devrez payer ce service.

#### ◆ Autres frais

Le régime d'assurance-maladie ne couvre pas le temps requis pour remplir les formulaires pour l'assurance ou autre. Votre médecin pourrait facturer des frais pour ce service.

## Pour la sécurité de votre enfant

#### ◆ Ballons

Comme les jeunes enfants peuvent s'étouffer s'ils mettent des morceaux de ballons déchirés dans leur bouche, seuls les ballons en mylar (aspect métallisé) sont autorisés dans l'hôpital (les ballons faits d'autres matériaux peuvent éclater facilement).

#### ◆ Codes d'urgence

Pour la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs, l'hôpital dispose de codes d'urgence qui sont utilisés lorsque certaines situations se présentent. Par exemple, si une alarme d'incendie est déclenchée, vous entendrez l'annonce d'un « code rouge ». Si vous vous trouvez dans la zone où le code d'urgence a été appelé, veuillez attendre les directives qui seront transmises par l'intercom. Nous accordons toujours la priorité à la sécurité de nos patients. Par ailleurs, des exercices d'incendie ont lieu régulièrement et le personnel est tenu informé des procédures à suivre en cas d'urgence.

#### ◆ Sécurité dans les chambres

- Les montants protecteurs des lits et des berceaux doivent être relevés quand l'enfant est laissé sans surveillance (notez que les enfants de moins de deux ans sont protégés par un dôme).



- Votre enfant n'est pas autorisé à dormir avec vous sur le fauteuil-lit, et vous n'êtes pas autorisé à dormir dans le lit de votre enfant.
- Les rideaux entourant le lit de votre enfant doivent demeurer ouverts en tout temps, même la nuit, pour que les infirmières puissent bien voir votre enfant. Les rideaux peuvent être fermés durant les examens, les traitements et l'allaitement.
- Ne laissez pas d'objets de valeur (portefeuille, objets personnels) derrière vous quand vous sortez de la chambre.
- Mettez toujours un couvercle sur les verres et les tasses contenant des boissons chaudes.

#### ◆ Surveillance

Nous vous prions de surveiller votre enfant en tout temps lorsque vous êtes à l'hôpital, et d'informer le personnel lorsque vous partez. Si vous désirez sortir de l'unité avec votre enfant, veuillez en informer le personnel au poste des infirmières.

#### ◆ Tabagisme

Il est interdit de fumer dans tous les édifices et bureaux de l'hôpital ainsi qu'à moins de neuf mètres des entrées de l'hôpital. Le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec impose des amendes à la fois à l'hôpital et aux personnes prises à fumer dans l'hôpital ou à moins de neuf mètres des entrées.

Il y a deux abris pour les fumeurs à l'extérieur. Ils sont situés près du stationnement de l'entrée principale et près de l'entrée de l'Urgence.

## Congé de l'hôpital et suivi des soins

#### ◆ Congé

Le médecin ou l'infirmière de votre enfant vous dira quand votre enfant sera prêt à rentrer à la maison. Avant de ramener votre enfant à la maison, assurez-vous d'avoir :

- les renseignements nécessaires pour bien administrer les traitements ou les médicaments à votre enfant, s'il y a lieu
- une ordonnance pour tous les médicaments dont votre enfant pourrait avoir besoin
- les directives écrites sur les traitements ou les médicaments requis, s'il y a lieu
- les renseignements nécessaires pour le rendez-vous de suivi, s'il y a lieu
- la carte d'hôpital et d'assurance-maladie de votre enfant



Nous sommes persuadés que les enfants sont plus heureux et récupèrent plus rapidement à la maison; c'est pourquoi nous offrons plusieurs types de soins et de traitements en consultation externe.

#### ◆ Urgence

Le département d'urgence est ouvert jour et nuit.

#### ◆ Module de soins alternatifs/Hôpital de jour

Certains enfants ont besoin de soins quotidiens sans toutefois devoir être hospitalisés. Selon ses besoins, votre enfant peut être dirigé vers le module de soins alternatifs ou l'Hôpital de jour pour le suivi.

Si votre enfant doit subir des tests ou d'autres traitements avant une intervention, s'il doit terminer des tests d'urgence ou s'il reçoit un congé précoce nécessitant un suivi à court terme ou un suivi multidisciplinaire, il pourrait être dirigé vers le module de soins alternatifs ou l'Hôpital de jour. Les soins prodigués à votre enfant seront assurés par le même personnel que durant son hospitalisation, qui pourra aussi vous aider à entrer en contact avec des fournisseurs de soins ou des groupes de soutien près de chez vous.

#### ◆ Consultations en clinique

Il est possible que votre enfant doive être suivi en clinique par des médecins ou d'autres professionnels de la santé. Les cliniques sont situées pour la plupart au 2<sup>e</sup> étage de

l'aile B. Assurez-vous d'avoir la carte rouge de L'HME et la carte d'assurance-maladie de votre enfant à chacune de vos visites.

Si vous êtes dans l'impossibilité de vous présenter à votre rendez-vous, veuillez en informer la clinique pour qu'un autre patient puisse profiter de ce temps libéré.

#### ◆ Services de soins ambulatoires intensifs

En fonction de ses besoins, votre enfant pourrait être dirigé vers les Services de soins ambulatoires intensifs (SSAI) qui offrent une autre solution que l'hospitalisation aux enfants qui ont besoin de soins de longue durée, d'antibiothérapie par voie intraveineuse, de transfusions fréquentes ou autres. Le personnel médical et infirmier offre le soutien nécessaire pour intervenir auprès des patients et des familles en clinique ou à domicile. Il est possible de joindre le personnel en tout temps pour obtenir conseils et aide.

Des programmes y sont offerts dans les domaines suivants : hémophilie, dysplasie broncho-pulmonaire, assistance respiratoire à domicile, infection à VIH, thalassémie, nutrition parentérale totale, antibiothérapie par intraveineuse à domicile et en clinique, infections des voies urinaires, maladies neuromusculaires, soins palliatifs, trachéostomie, transplantations hépatiques et cardiaques.

## L'Hôpital de Montréal pour enfants

### Le doyen des hôpitaux pédiatriques du Québec

L'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) a ouvert ses portes à ses cinq premiers patients le 30 janvier 1904, ce qui en fait le premier hôpital pédiatrique au Québec. L'hôpital est devenu un chef de file mondialement reconnu en matière de soins aux enfants malades.

#### ◆ L'Hôpital de Montréal pour enfants aujourd'hui

L'Hôpital de Montréal pour enfants est l'hôpital pédiatrique du Centre universitaire de santé McGill (CUSM), auquel il est affilié depuis 1997. L'HME a pour mission d'être un chef de file dans le domaine des soins aux nourrissons, aux enfants et aux adolescents malades, de fournir un soutien aux familles et de défendre les droits des enfants afin que ceux-ci puissent se développer à leur plein potentiel. On y soigne les patients de la naissance à 18 ans.

L'Hôpital de Montréal pour enfants est l'hôpital d'enseignement pédiatrique de la Faculté de médecine de l'Université McGill. À titre d'hôpital d'enseignement, L'HME offre plus que des soins aux patients; on y fait aussi de la recherche médicale et de la formation pour les étudiants en médecine. Les hôpitaux d'enseignement offrent aux patients les soins les plus pointus et les plus perfectionnés qui soient.

L'HME administre des soins et des traitements dans une multitude de spécialités médicales et est particulièrement reconnu pour son savoir-faire dans plusieurs disciplines : soins cardiovasculaires et chirurgie cardiaque; neuro-chirurgie; traumatologie et prévention; psychiatrie et développement de l'enfant; et troubles musculo-squelettiques, dont l'orthopédie et la rhumatologie. Qui plus est, L'HME est un centre entièrement accrédité de soins tertiaires en traumatologie pédiatrique et un centre d'expertise en neurotraumatologie.

#### ◆ L'Hôpital de Montréal pour enfants : Des faits

- Le département d'urgence de L'HME traite 70 000 patients par année. En 2007, l'Urgence de L'HME a été désignée par le magazine L'actualité comme l'urgence la plus efficace de la province.
- Plus de 70 programmes et cliniques externes offrent des soins à environ 120 000 patients chaque année.
- Les services de soins ambulatoires intensifs (SSAI) gèrent plus de 3 000 visites par année. Les SSAI viennent en aide aux patients aux prises avec des problèmes de santé complexes pour leur permettre de passer moins de temps à l'hôpital

en leur offrant des soins à domicile et en clinique ambulatoire. En 2006, les SSAI ont reçu le prix Rotman de l'innovation en soins pédiatriques à domicile.

- Environ 6 600 interventions chirurgicales, incluant des chirurgies d'un jour, sont pratiquées chaque année.
- 7 000 patients sont admis chaque année à l'hôpital.

L'HME est un hôpital bilingue qui offre des services aux patients en français et en anglais. De plus, grâce à notre programme de multiculturalisme, nous offrons aux patients et aux familles qui sont incapables de s'exprimer en français ou en anglais les services d'interprètes pouvant intervenir dans plus de 50 langues et dialectes.

## Centre universitaire de santé McGill

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est l'un des centres hospitaliers universitaires les plus complets en Amérique du Nord.

Le CUSM regroupe cinq hôpitaux d'enseignement affiliés à la Faculté de médecine de l'Université McGill : L'Hôpital de Montréal pour enfants, l'Hôpital général de Montréal, l'Hôpital Royal-Victoria, l'Hôpital neurologique de Montréal, ainsi que l'Institut thoracique et neurologique de Montréal.

Ces hôpitaux fondateurs ont toujours été des chefs de file en médecine. Misant sur la tradition, le CUSM continue d'orienter l'évolution de la médecine universitaire en attirant des sommités cliniques et scientifiques du monde entier et en formant la génération grandissante de professionnels des disciplines médicales.

## Recherche

L'Institut de recherche du CUSM est reconnu à l'échelle internationale. Plus grand centre de recherche en sciences biomédicales et de la santé au Canada, il accueille plus de 500 chercheurs et 1 000 étudiants de niveau postdoctoral et des cycles supérieurs. Il compte plus de 300 laboratoires au service d'un large éventail de

recherches cliniques et fondamentales, et ses chercheurs participent à plus de 1 400 publications par année.

## Enseignement

Le CUSM est fier de la qualité de sa formation clinique et scientifique. Chaque année, près de 3 000 personnes sont formées au CUSM, dont 825 résidents en médecine et en chirurgie, 450 étudiants en médecine, 1 075 infirmières et 525 professionnels d'autres disciplines reliées à la santé. Les programmes de formation continue sont également des éléments clés qui permettent d'offrir des soins de qualité. Tous les médecins du CUSM enseignent à la faculté de médecine de l'Université McGill.

## Projet de redéploiement du CUSM

Le CUSM est présentement déployé sur cinq sites distincts, mais cherche à consolider ses activités sur deux sites, soit au campus de la Montagne au centre-ville (Hôpital général de Montréal) et au campus Glen à la frontière de Westmount et des arrondissements Notre-Dame-de-Grâce et Sud-Ouest. Le campus Glen hébergera les installations des soins hospitaliers et ambulatoires, l'Institut de recherche du CUSM et l'Hôpital de Montréal pour enfants. L'Hôpital canadien des Shriners rejoindra aussi le CUSM au campus Glen.

Tous les patients et les familles qui se présenteront au nouveau CUSM pourront bénéficier d'un éventail complet de services dans des établissements modernes, respectueux de l'environnement et propices à la guérison.

Le nouveau CUSM offrira des chambres individuelles, des zones réservées aux familles et des espaces publics accueillants ainsi que des salles de diagnostic et de traitement pouvant accommoder les technologies médicales et les systèmes d'information les plus perfectionnés qui soient. Avec ce nouveau centre, le CUSM sera en mesure de continuer à offrir les meilleurs soins possible aux patients et de poursuivre sa mission d'enseignement et de recherche de calibre international. Pour en savoir plus, visiter le site Web du CUSM au [www.cusm.com](http://www.cusm.com).

## Fondation de L'Hôpital de Montréal pour enfants

La Fondation de L'Hôpital de Montréal pour enfants a pour mission d'appuyer l'hôpital dans sa quête de l'excellence dans les domaines de l'enseignement, de la recherche et de la prestation des soins aux patients. Les contributions des donateurs sont essentielles à son succès et permettent à L'HME de continuer à offrir les soins de qualité et le savoir-faire qui ont contribué à asseoir sa réputation dans le monde entier.

Tous les jours, les patients et le personnel de l'hôpital bénéficient des efforts de la Fondation pour améliorer les soins pédiatriques et le milieu de travail. Il y a plusieurs façons de faire un don à la Fondation de L'Hôpital de Montréal pour enfants, notamment par le biais de notre programme de dons commémoratifs qui permet aux donateurs de souligner des occasions spéciales, comme un anniversaire ou une fête, ou encore le travail d'une infirmière ou d'un médecin d'exception.

Pour en savoir davantage sur la Fondation de L'Hôpital de Montréal pour enfants et les différentes façons de faire un don, communiquez avec le personnel de la Fondation par téléphone, par courriel ou par l'entremise du site Web.

### La Fondation de L'Hôpital de Montréal pour enfants

1, Place Alexis-Nihon

3400, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1420

Montréal (Québec) H3Z 3B8

514-934-4846

info@fhme.com

www.fondationpourenfants.com

## Service des bénévoles de L'HME

Chaque année, plus de 500 bénévoles offrent généreusement environ 25 000 heures de temps dans différents programmes partout à L'Hôpital de Montréal pour enfants. Ils peuvent notamment venir en aide aux



patients et au personnel sur les unités de soins et au service d'urgence, accompagner des patients et des parents pour une chirurgie de jour, fournir des renseignements à l'entrée principale ou effectuer des tâches de bureau.

Pour en savoir plus, communiquez avec le service des bénévoles au 514-412-4305 ou à l'adresse [rose.giunti@muhc.mcgill.ca](mailto:rose.giunti@muhc.mcgill.ca).

## Membres auxiliaires de L'HME

Les membres auxiliaires sont des bénévoles qui œuvrent à amasser des fonds pour l'hôpital par l'entremise de la boutique de cadeaux et du café. Tout au long de l'année, ils organisent aussi des activités de financement, et les sommes recueillies servent à financer différents projets importants de l'hôpital. Pour en savoir plus ou pour devenir membre, communiquez avec le bureau des membres auxiliaires au 514-412-4400, poste 22384.

## Renseignements pratiques

### ◆ Pour aller à l'hôpital

L'Hôpital de Montréal pour enfants du Centre universitaire de santé McGill est situé au 2300 rue Tupper, au coin de la rue Atwater.

### ◆ Autobus et métro

Pour s'y rendre par transport en commun, descendez au métro Atwater ou prenez l'autobus jusqu'au terminus Atwater. Pour plus de renseignements sur les transports en commun, composez le 514-288-6287 ou visitez le site Web de la STM au [www.stm.info](http://www.stm.info).



